


Percepção do suporte organizacional, gestão do conhecimento e intenção a rotatividade em trabalhadores na cidade Natal – RN

 <https://doi.org/10.56238/sevned2024.018-002>

Jefferson Vitoriano Sena

Universidade Potiguar/
Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Nilton Soares Formiga

Universidade Potiguar/
Ecossistema Ânima, Natal, Brasil

Fabiana P. Santiago

Universidade Potiguar/
Ecossistemas Ânima, Natal, RN- Brasil

Adelmaria C. Sena

Universidade Potiguar
Ecossistemas Ânima, Natal, RN/
Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Eduardo Sinedino de Oliveira

Universidade Potiguar/
Ecossistemas Ânima, Natal, RN- Brasil

RESUMO

O ambiente profissional-organizacional tem revelado para gestão organizacional uma relação estreita entre estrutura e funcionalidade econômica, vantagem na competitividade associada a incentivos financeiros e de função laboral, bem como influência de variáveis motivacionais e punitivas sobre os trabalhadores quando as tarefas não são cumpridas. O fenômeno da rotatividade nas organizações não é algo novo, pois está ligado à reestruturação e à dissolução de políticas funcionais organizacionais tradicionais, como segurança de emprego, cargos e salários. Por um lado, a forma como as organizações geram e oferecem suporte aos seus funcionários, provavelmente seria capaz de reduzir o ritmo da rotatividade e tornar a política de retenção de talentos profissionais mais consistente; por outro, o gerenciamento eficiente dos processos de informação, normas e conhecimentos relacionados à qualidade do sistema organizacional, seria capaz de proporcionar aos trabalhadores tanto uma gestão mais eficaz dos saberes, quanto menor intenção de sair da organização ou pedir transferência de setor. Condições estas que contribuiria para um melhor desempenho no ambiente de trabalho e relações interpessoais com vistas a produtividade e eficiência organizacional. Neste caso, este estudo tem como objetivo verificar a influência do suporte organizacional na gestão de conhecimento e destas na intenção de rotatividade em trabalhadores de organizações públicas e privadas na cidade Natal-RN.

Palavras-chave: Suporte Organizacional, Intenção a rotatividade, Organizações públicas e privadas.

1 INTRODUÇÃO

Conforme Verstegen (2011), ao longo do século XIX e no decorrer do século XXI, o ambiente profissional-organizacional tem exercido uma influência marcante na gestão organizacional, estabelecendo uma estreita relação entre estrutura e funcionalidade econômica. Esse enfoque se concentra na busca pela vantagem competitiva, associada a incentivos financeiros e laborais, bem como à influência de variáveis motivacionais ou punitivas sobre os trabalhadores quando as tarefas não são cumpridas.

Durante esse período, a gestão eficiente era vista como crucial, destacando-se a importância de ações hierárquicas, planejamento, organização, coordenação, controle etc. Essas práticas eram consideradas fundamentais para o desenvolvimento organizacional socialmente desejável e uma produção exemplar, associadas as estratégias de liderança (Andrade, Amboni, 2011; Fayol, 2016). No entanto, à medida que as demandas contemporâneas se tornaram mais heterogêneas, estratégias de gestão análogas passaram a ser limitadas, exigindo uma reformulação e reinvenção das práticas no ambiente de trabalho (Braia, Curral, Gomes, 2014).

Na segunda metade do século XXI, surge a necessidade não apenas de compreender as condições subjetivas do "ser profissional", mas também de ir muito além de visão unidirecional da ótica econômica destinada ao investimento na estrutura e funcionalidade organizacional. A gestão organizacional passa a se interessar mais pelos processos de interação humana na relação entre organização, trabalhador e salário, em relação ao desempenho profissional e à produtividade (Tamayo, Paschoal, 2003; Scorsolini-Comin, Inocente, Miura, 2012; Formiga, Fleury, Souza, 2017).

Com isso, as organizações contemporâneas buscam na *performance* dos funcionários algo muito além da execução mecanicista e dualista das tarefas laborais. A ênfase recai sobre competências e habilidades que transcendam os limites físicos e burocráticos da organização. Para isso, é necessário um desempenho assertivo, capaz de influenciar na construção, motivação e cumprimento dos objetivos organizacionais (Randeree, Al Youha, 2009; Kuo, 2011; Almatrooshi, Singh, Farouk, 2016).

O fenômeno da rotatividade nas organizações não é recente, remontando ao final dos anos 80, quando o mundo do trabalho e as organizações passaram por uma reestruturação e dissolução de políticas funcionais organizacionais tradicionais, como segurança de emprego, cargos e salários (Ferreira, Freire, 2001; Siqueira, 2014).

Contudo, a análise da rotatividade não se limita a mudanças no sistema macro, micro ou meso-organizacionais. A fragilidade estrutural e funcional nas relações laborais atuais contribui para um menor vínculo e uma maior possibilidade de rompimento dessas relações, independentemente da competência, criatividade e inovação do profissional. Essa condição reflete a ideia de "menos é mais" no profissional contemporâneo (Franco, Druck, Seligmann-Silva, 2010; Freire, Formiga, Fernandes, 2019).

Com as mudanças na dinâmica e estrutura da sociedade pós-moderna, observa-se não apenas uma reforma organizacional e profissional, mas também a emergência de condições de fragilidade no recurso humano. Os vínculos de adesão à organização, o comprometimento e o engajamento empresa-trabalhador, processos de gestão tornaram-se mais fluidos, inconsistentes e múltiplos (Siqueira, Pereira, 1999; Kurtessis et al., 2017).

Conforme Siqueira et al. (2014), a rotatividade, também conhecida como turnover, refere-se a um fluxo dinâmico de entrada e saída de pessoas nas organizações. Segundo a concepção de Siqueira e Pereira (1999), observa-se com frequência o surgimento da rotatividade voluntária, caracterizada pela decisão individual do funcionário de deixar a organização em que trabalha ou mudar de função ou setor da organização.

No mundo do trabalho contemporâneo, a ruptura do vínculo funcional entre trabalhador e organização tornou-se fácil e rápida; a decisão individual do trabalhador em deixar a organização, muitas vezes, está relacionada à não correspondência aos valores e atitudes afirmadas na relação trabalhador-organização.

Devido ao impacto que a rotatividade tem nas empresas, têm sido desenvolvidos diversos estudos buscando explicar como ela ocorre e como pode ser reduzida (Souza, Formiga, 2022; Siqueira, Junior, Oliveira, Filho, 2014; Oliveira, Júnior, Poli, Oliveira-Silva, 2018).

Nesse contexto, Schwab (1991; Silva, 2018) estabeleceu duas abordagens na busca por preditores da rotatividade: enquanto uma delas se concentra nos fatores psicológicos, a outra sustenta que os fatores ambientais desempenham um papel significativo nesse processo.

Considerando o escopo do capital intelectual na organização, a gestão do conhecimento, corresponde, a um esforço sistemático que a organização empreende em sua estrutura interna e em suas relações com os funcionários para desenvolver, utilizar, reter e mensurar o conhecimento de ambos (organização e trabalhador), com vistas a uma maior eficiência, competitividade, inovação e otimização na prestação de serviços e cumprimento das demandas organizacionais (Loureiro, 2003; Mourão, 2009; Santos, Bispo, Abbad, 2014).

É fato! Nos últimos anos, a demanda do mercado tem pressionado as organizações a se tornarem cada vez mais inovadoras na seleção e retenção dos seus profissionais especializados. As empresas buscam alternativas que possam impulsionar o desenvolvimento e a reformulação de práticas do recurso humano. Com isso, este processo está intrinsecamente ligado à criatividade e à disposição dos profissionais envolvidos nestas práticas (Teixeira, Curral, Gomes, 2014).

Contudo, no ambiente organizacional, é necessário considerar os fatores que estimulam a criação e influenciam o desenvolvimento de práticas profissionais que, na gestão, contribua para uma dinâmica bastante eficiente para mediação entre o interesse do trabalhador e o que a organização oferece para o desenvolvimento de um sistema de trabalho satisfatório e capaz de possibilitar na troca

de informações, a construção do conhecimento e as interações sociais entre os atores relevantes da empresa, influenciando a implementação de práticas laborais exitosas (Santos, Vasconcelos, Cândido, Caldas, 2013).

Smedley (2016) destaca que a informação, estruturação e manutenção desta, tem sido o ponto central do sucesso no mundo organizacional contemporâneo, pois os dados de relevância especial, quando identificados e tratados, transformam-se em conhecimento influente no desenvolvimento dos processos organizacionais. Para que essas informações sejam consideradas úteis no processo de gestão, é necessário identificá-las e compartilhá-las. Nesse sentido, um apoio organizacional, fomentador de vínculos e valorização do profissional que exerce sua função no setor de trabalho especializado é considerado o principal meio de sobrevivência e um instrumento fundamental para a continuidade das atividades organizacionais produtivas (Bhatt, Altinay, 2013; Borda, 2011; Bezerra-de-Sousa *et al.*, 2022).

Neste contexto, das inúmeras transformações sociais e tecnológicas que influenciaram o comportamento humano no ambiente organizacional e vem exercendo impacto direto na dinâmica interna das organizações, a gestão do conhecimento tem exigido do trabalhador maior observância de critérios e normas específicos relacionados ao conhecimento sobre práticas e regulamentos organizacionais para assegurar habilidades profissionais eficaz (Zanelli, Borges-Andrade e Bastos, 2004).

Sendo assim, não basta simplesmente sentir-se seguro e ter apoio pela organização, mas, também, é preciso atuar de forma inteligente, estruturado tanto no conhecimento que é oferecido na organização, seja por meio da cultura organizacional, seja por demandas do gestor, mas, não menos importante, pela experiência assimilada, em termos de saberes, do profissional que exercer a função.

Tal situação, no cenário atual, destaca que as organizações vivenciam, sem volta, a era digital e informacional (Kohn, Moraes, 2007), condição que direciona os trabalhadores por informação relevante e compartilhamento de dados destacam-se como estratégias determinantes para a sobrevivência e a obtenção de vantagem competitiva (Donate, Guadamillas, 2011; Gonzalez, Melo, 2018). Entretanto, o eficiente compartilhamento de informações depende de atributos destinadas as habilidades profissionais e da relação organização-trabalhador, relacionados à natureza do conhecimento, motivações intrínsecas e extrínsecas, oportunidades e cultura organizacional (Alcará, Chiara, Rodrigues, Tomaél, Piedade, 2009).

Refletir sobre as motivações do trabalhador implica aprofundar-se em aspectos subjetivos relacionados ao comportamento intrínseco do indivíduo (Antunes, Stefano, Berlato, 2011). O estudo de Tamayo e Paschoal (2003) indica que a principal dificuldade em relação ao processo de motivação de profissionais está relacionada à busca pelo equilíbrio entre os interesses da organização e os interesses do trabalhador.

Diante dessas concepções, surge a necessidade de analisar o suporte nas relações organizacionais, um construto psicológico capaz de mensurar as convicções e perspectivas do trabalhador em relação à satisfação com as formas de reconhecimento e valorização que a organização demonstra em relação à atuação profissional. Esse aspecto é considerado um fator de influência na motivação do trabalhador (Fleury *et al.*, 2017).

Além disso, com base na percepção e experiência do trabalhador, torna-se possível observar como a dinâmica organização-gestão-trabalhador pode influenciar o desempenho no trabalho, os comportamentos de cidadania organizacional, a criatividade e a inovação (Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade, 1999). Bem como, com base nesta valorização (isto é, a percepção que a empresa valoriza o funcionário) organizacional na concepção do trabalho, como ela poderia influenciar na forma como, onde e porque o trabalhador é estimulado para gerir informação e mantê-la enriquecida no seu sistema de trabalho, no caso deste projeto, como influenciar a gestão do conhecimento.

Como destaca Davenport (1994), o desenvolvimento da gestão da informação do conhecimento para a gerência de recursos informacionais não apenas é altamente benéfico, mas também orienta os profissionais na eficaz supervisão dos processos de conhecimento, proporcionando suporte à tomada de decisões estratégicas e conferindo vantagem competitiva em relação aos concorrentes.

Destaca-se que o nível estratégico (alta administração) da organização, responsável pelo monitoramento do ambiente interno e externo do negócio, enfrenta demandas significativas, por exemplo: Estabelecimento de políticas de informação aplicáveis a toda a empresa, abrangendo questões de segurança eletrônica; Criação e manutenção de estoques de informação, envolvendo a alocação de recursos financeiros para sua formação e desenvolvimento; Coordenação das informações no âmbito da empresa, esclarecendo sobre os sistemas de informação e seus processos; Promoção de esforços para aprimorar a qualidade das informações, considerando o ciclo informacional completo; Criação de centros de informação ou pesquisa para atender às necessidades dos usuários; Planejamento de produtos e serviços de informação para a empresa, como a produção de cartilhas, boletins, revistas, livros e materiais eletrônicos internos destinados à disseminação da informação organizacional para setores/unidades ou para toda a organização; Negociação da partilha de informação entre os departamentos, envolvendo aspectos técnicos relacionados aos insumos de fluxo de informação de um departamento para outro, bem como aspectos políticos pertinentes a quem pode, deve ou tem autorização para ser informado e informar internamente.

Diante desse cenário, destaca-se a escassez de pesquisas que estabelecem conexões entre as três variáveis: suporte organizacional, gestão do conhecimento e intenção a rotatividade. Surge, assim, a imperatividade de uma compreensão mais profunda desse tema, configurando-se como um estudo crucial tanto para o âmbito acadêmico quanto para o profissional. A problemática central que permeia a pesquisa é destacada na próxima seção, referente aos objetivos.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa será metodologicamente estruturada com base na seguinte abordagem:

2.1 NATUREZA DA PESQUISA

Considerando a natureza desta investigação, que se alinha à perspectiva quantitativa, a tipologia adotada é descritiva e correlacional. Neste sentido, visa mensurar e avaliar dimensões, fatos e fenômenos específicos em uma realidade determinada. Quanto aos procedimentos metodológicos, a opção escolhida contempla a pesquisa de levantamento de dados de campo, tendo como objetivo examinar uma amostra representativa da população e obter uma compreensão direta da realidade com base nas análises estatísticas, conforme preconizado por Creswell (2010) e Sampieri, Collado, Lucio (2013; Alves-Mazzotti, Gewandsznajder, 2004). Nesse contexto, o presente projeto visa conduzir uma pesquisa envolvendo profissionais de organizações, tanto públicas quanto privadas, na cidade de Natal, RN.

2.2 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA E SUJEITOS DA PESQUISA

A pesquisa foi conduzida eletronicamente por meio do Google Forms, direcionada individualmente aos profissionais atualmente atuantes no mercado de trabalho na cidade de Natal, RN, em organizações públicas e privadas. Os interessados em participar serão conduzidos para acessar o formulário eletrônico, distribuído por redes sociais e/ou e-mails previamente registrados. Vale ressaltar que a participação é completamente voluntária e anônima.

A amostra coletada foi avaliada por meio do pacote estatístico G Power 3.2, destinado à avaliação do poder estatístico, determinação do tamanho necessário da amostra e realização de cálculos específicos para o estudo (Faul, Erdfelder, Lang, Buchner, 2007). Para isso, serão considerados o padrão estatístico de análise, com uma probabilidade de 95% ($p < 0,05$), uma magnitude do efeito amostral ($r \geq 0,50$) e um padrão de poder hipotético ($\pi \geq 0,80$). Uma amostra mínima com 150 trabalhadores de organizações públicas e privadas, na cidade de Natal-RN, apresentou indicadores estatísticos ($t \geq 1,98$, $\pi \geq 0,92$, $p\text{-value} \leq 0,01$) que garantiram a qualidade da amostra para pesquisa.

Quanto aos critérios éticos da pesquisa, serão fornecidas informações sobre o propósito da pesquisa, juntamente com instruções claras sobre as questões apresentadas nos instrumentos. As práticas seguirão as orientações da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde para pesquisas envolvendo seres humanos. A participação será solicitada mediante a assinatura virtual do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

- a. Os participantes foram informados de que suas respostas serão pessoais e não influenciadas pelo administrador da pesquisa. Não haveria respostas certas ou erradas, sendo as respostas tratadas de acordo com a interpretação do participante ao responder as questões apresentadas, garantindo assim o anonimato das respostas. Um pesquisador com experiência prévia ficou disponível para esclarecer dúvidas e um tempo médio de cinco minutos foi suficiente para a conclusão da atividade.

2.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Os participantes da pesquisa responderam um questionário com os seguintes instrumentos:

Escala de Gestão do Conhecimento – desenvolvido por Pais (2014), trata-se de uma medida que abrangente diversas práticas e orientações organizacionais relacionadas aos processos de gestão do conhecimento, a qual, é composta por 22 itens, respondido numa escala do tipo Likert de cinco pontos com variação de extremos ‘quase numa se aplica = 1 a 5 = aplica-se quase totalmente, distribuídos em quatro fatores distintos: Orientação Cultural para o Conhecimento, que indica a propensão da organização para práticas, regras, normas e procedimentos estabelecidos que devem ser seguidos. Ele destaca um referencial comum e uma memória coletiva, enfatizando um conjunto compartilhado de valores reconhecidos; Orientação Competitiva, diz respeito à inclinação da organização para o exterior, inserindo-se no contexto da competitividade e desempenho comparativo, possibilitando a gestão estratégica do conhecimento, a adaptação ao ambiente externo e a conquista de vantagens competitivas; Práticas Formais de Gestão do Conhecimento, engloba os esforços organizacionais concebidos em torno de processos formalmente instituídos, especialmente no âmbito do conhecimento explícito. Compreende um conjunto de práticas voltadas para a criação e a aquisição de conhecimento, visando preservar, compartilhar e utilizar o conhecimento em produtos e serviços. Essas práticas propiciam mudanças, desenvolvimento organizacional, tomada de iniciativa e inovação; e por fim, as Práticas Informais de Gestão do Conhecimento, refere-se as interações que ocorrem na organização e facilitam a construção social do conhecimento, as quais, emergem nas práticas discursivas e na criação de uma linguagem comum e coletiva. Destaca-se a ênfase no conhecimento de natureza tácita, que surge a partir do contato direto e presencial entre indivíduos. Aqui, ocorre uma gestão simbólica do conhecimento, permitindo a atribuição de sentido.

Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) – Trata-se de uma escala composta por 9 itens, originalmente desenvolvida por Eisenberger *et al.* (1986) e posteriormente adaptada e validada para o contexto brasileiro por Siqueira (1995). O objetivo dessa medida é avaliar a percepção dos trabalhadores em organizações públicas e/ou privadas em relação à preocupação da empresa com o bem-estar dos empregados. Na mensuração do construto, os participantes são solicitados a assinalar sua resposta em uma escala de sete pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo

totalmente). Quanto à confiabilidade da escala, o estudo inicial de Siqueira (1995) revelou um coeficiente alfa de 0,86, indicando consistência interna na medida do construto. Além disso, em uma amostra de trabalhadores brasileiros, Formiga, Fleury e Souza (2014) conduziram uma pesquisa para verificar a consistência da estrutura fatorial da escala, utilizando análise fatorial confirmatória. Esses autores observaram indicadores psicométricos favoráveis que confirmaram a estrutura fatorial proposta pelo autor da EPSO, com valores como: $\chi^2/df = 1,42$, RMR = 0,02, GFI = 0,99, AGFI = 0,97, CFI = 0,99, TLI = 0,99 e RMSEA = 0,03.

Escala de Intenção a Rotatividade (EIR) – Esta escala foi desenvolvida por Siqueira et al. (1997) e é composta por três itens, tais como "Você pensa em deixar a organização onde trabalha," "Você planeja sair da organização onde trabalha," e "Você tem vontade de sair da organização onde trabalha." Os participantes são solicitados a indicar em uma escala do tipo Likert de cinco pontos, variando de 1 (nunca) a 5 (sempre), o quanto concordam ou não com as informações expressas nos itens. A escolha por utilizar esta medida decorre tanto de sua confiabilidade, apresentando um índice de precisão acima de 0,70 ($\alpha = 0,95$), quanto por ser um instrumento conciso que fornece uma definição clara e aplicável para avaliar o fenômeno abordado neste projeto.

Questionário Sociodemográfico: Constituiu em obter informações sobre os participantes, relativos ao vínculo profissional do respondente, sexo, idade, qualificação profissional, tempo de serviço.

2.4 ANÁLISE DE DADOS

Para a análise dos dados, utilizou-se o software estatístico SPSSWIN, na versão 25.0 e neste, inicialmente, será verificada a presença de *outliers* multivariados, o qual, realizar-se-á através do teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov (KS), destinado para análise de amostras superiores a 100 sujeitos. Também, avaliou-se a variância comum do método, seguindo a sugestão de Podsakoff, MacKenzie, Lee e Podsakoff (2003), com base no teste de um fator de Harman para examinar a existência de algum viés comum do método (VMC) nos dados coletados.

No SPSS 25.0, foi tabulado e realizada a estatística descritiva, análise de consistência interna, correlacional e de variância, respectivamente, média e desvio padrão, alfa de Cronbach, correlação de Pearson, teste t de Student e Anova (Dancey, Reidy, 2006).

Em termos específicos, na avaliação da média e desvio padrão, busca-se uma medida de dispersão para examinar a regularidade dos dados da amostra coletada. Essa abordagem permite identificar se os dados seguem uma distribuição normal e proporciona insights sobre a variação nas respostas dos participantes nas escalas apresentadas (Dancey, Reidy, 2006).

O alfa de Cronbach tem como objetivo validar a confiabilidade do instrumento para o contexto específico em que a pesquisa foi desenvolvida. De modo geral, espera-se que o coeficiente psicométrico observado se aproxime de 1 (Formiga, 2003).

A correlação de Pearson, por sua vez, examina a relação produto-momento entre duas ou mais variáveis quantitativas, mensurando o grau de correlação linear entre elas. Os valores de $r = 1$ indicam uma correlação positiva perfeita, $r = -1$ representa uma correlação negativa perfeita (ou seja, quando uma variável aumenta, a outra sempre diminui), e $r = 0$ sugere que as duas variáveis não dependem linearmente uma da outra (Bisquerra, Sarriera, Martinez, 2004).

O teste t de Student é empregado para comparar duas variáveis, visando verificar os escores médios em diferentes grupos com o propósito de testar hipóteses entre eles (Alves, 2017, citado em Bisquerra, Sarriera, Martinez, 2004).

Por fim, a análise de variância é utilizada para avaliar a comparação de médias em vários níveis de um ou mais tratamentos, utilizando distribuições baseadas na normalidade nas análises de construto (Dancey, Reidy, 2006).

3 RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os resultados da caracterização sociodemográfica dos participantes, da análise descritiva dos itens, da consistência interna das medidas utilizadas, correlação entre as variáveis e os escores médios dos construtos entre os construtos referente a percepção do suporte organizacional, gestão do conhecimento e intenção a rotatividade no ambiente de trabalho

A amostra final do estudo foi composta por 212 trabalhadores em distintas áreas de trabalho no Estado do Rio Grande do Norte; em relação a idade, esta variou de 20 a 66 anos (Média = 39,31 anos, d.p. = 10,21), 55% da amostra foi de mulheres, 62% tinham renda econômica acima de 8.000,00 reais, 71% tinham mais de dez anos de serviço, 66% trabalhavam diuturnamente e 77% estavam satisfeitos no ambiente de trabalho.

Com base nestas características sociodemográficas, verificou-se a multicolineariedade, a qual, avaliou-se através das correlações entre as variáveis e que teve como orientação desta análise os parâmetros definidos por Tabachnick e Fidell (2001), os quais, estabeleceram uma relação $< 0,90$]; desta maneira, efetuada a análise observou a existência de uma variação correlacional entre as variáveis menor do que o indicador proposto pelos autores, tendo variado 0,28 a 0,67. Tal condição indica que não existiu alto grau de correlação, podendo gerar modelos com baixo erro.

Em relação aos outliers multivariados, estes, foram avaliados através do teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov (KS), sendo destinado para amostras superiores a 100 sujeitos e foi observado indicadores que sugerem uma normalidade amostral (KS = 1,82; $p < 0,47$).

Avaliada a normalidade da amostra, seguiu-se para avaliação da normalidade dos itens das escalas; para isso, realizaram-se análises discriminativas (Média e d.p.) e indicadores de normalidades dos itens (Skewness – SK e Kurtosis – Ku) das escalas; na tabela 1, destacam-se que para todos os itens, as médias e desvios padrões estiveram dentro do esperado na distribuição das respostas; os desvios padrões dos itens variaram de 0,86 a 1,98, a Sk de -1,49 a 0,53 e a Ku de -1,24 a 1,49.

Com a normalidade da amostra e da distribuição dos itens identificadas e por existirem estudos no Brasil sobre os temas desenvolvidos, porém, de forma separadas, distintas a que pretendeu nesta dissertação (cf. sobre gestão do conhecimento - Pais, 2014, Almeida, Formiga, Junior, Souza, 2020 e Araújo, Formiga, 2023; Veloso, 2023; sobre percepção do suporte organizacional - Siqueira, 1995; Formiga, Fleury, Souza, 2014 e Franco *et al.*, 2021; Intenção a rotatividade - Siqueira *et al.* 1997; Formiga *et al.*, 2021; Formiga, Santos, Nascimento, 2022 e Neto, Santana, 2022) estes estudos comprovam a organização fatorial das escalas utilizadas em suas respectivas dimensões.

Sendo assim, realizou-se uma análise de consistência interna destas escalas e com base nos achados apresentados pelos autores supracitados, especialmente, no que diz respeito a quantidade dos fatores de cada medida e a qualidade psicométrica delas, observou-se que os indicadores alfas estiveram acima de 0,70. Tanto para o *Alfa de Cronbach*, quanto para o ICC, indicadores estatísticos que são utilizados para avaliar a qualidade das escalas de medidas em sua consistência ou validade interna do instrumento.

Para isso, exige-se um valor mínimo (0,70) a máximo (1,00) com objetivo de verificar a homogeneidade dos itens que medem o construto, caracterizando uma segurança para a medida do fenômeno avaliado (Pasquali, 2011; Formiga, Pereira, Estevam, 2020). Com base nesta análise estatística, observaram indicadores psicométricos não apenas foram consistentes, mas, também, significativos, seja na avaliação geral dos construtos, podendo afirmar que foi capaz de mensurar a proposta teórica e empírica das variáveis, quanto nas dimensões específicas do construto da gestão do conhecimento (a saber: PRAINFGEST = Prática informais de gestão, PRAFORMGEST = Prática formais de gestão, ORINTCOMP = Orientação competitiva, ORINCULCONH = Orientação cultural para o conhecimento), todos acima de 0,70.

Os participantes da pesquisa e as suas respostas nas escalas, de acordo com o que se abordou teórica e empiricamente no estudo, foram próximos aos observados pelos autores supracitados (cf. Pasquali, Gouveia, Andriola, Miranda, Ramos, 1994; Formiga, Viseu, Jesus, 2014; Formiga *et al.*, 2018; Formiga *et al.*, 2019; Formiga, Pereira, Estevam, 2020). Com isso, as escalas administradas para avaliação de cada construto foram consistentes em sua aplicação e qualidade na medida numa amostra de profissionais coletados nos estados brasileiros.

Com as medidas utilizadas sendo confirmadas, as quais, conduzem à administração delas para uma amostra de trabalhadores e confiança na avaliação dos construtos; nesta seção de resultados

atendeu-se ao objetivo principal do estudo (verificar a relação entre capital psicológico positivo, espiritualidade no trabalho e saúde geral em trabalhadores).

Para isso, efetuou-se o cálculo de correlação de Pearson entre as variáveis, podendo ser observado os resultados na tabela 1: a percepção do suporte organizacional (SOrg) relacionou-se, positiva e significativamente, a gestão do conhecimento (GC_{total}), com ambas as variáveis, tendo escores correlacionais negativos com a intenção a rotatividade (IR) (respectivamente, $r = 0,54$, $r = -0,31$ e $r = -0,41$).

Destaca-se também, a relação da percepção do suporte organizacional (SOrg) e da gestão do conhecimento (GC_{total}) associada as especificidades da IR (pensar em sair, planejar em sair e vontade de sair) todas, com escores negativos (variando de -0,27 a -0,41). Outra informação importante é destacar a relação positiva entre os itens da IR, isto é, o pensar, o planejar e a vontade de sair, estiveram relacionadas, com variações de 0,72 a 0,86.

Tabela 3: Escores correlacionais entre suporte organizacional, gestão do conhecimento e intenção a rotatividade.

Variáveis	Média (d.p.)	Suporte Organizacional	Gestão do conhecimento	Intenção a rotatividade	IR 1	IR 2	IR3
Suporte Organizacional	36,64 (7,99)	---					
Gestão do conhecimento	80,19 (14,86)	0,54*	---				
Intenção a rotatividade	7,85 (3,85)	-0,31*	-0,43*	---			
IR 1 (Você pensa em sair da empresa onde trabalha)	2,67 (1,25)	-0,31*	-0,41*	0,83*	---		
IR 2 (Você planeja sair da empresa onde trabalha).	2,54 (1,32)	-0,27*	-0,41**	0,84*	0,86*	---	
IR 3 (Você tem vontade de sair da empresa onde trabalha).	2,62 (1,31)	-0,27*	-0,36*	0,88*	0,72*	0,72*	---

Notas: * $p < 0,001$.

Um detalhe da GC é que este construto é dividido em quatro dimensões (a título de lembrança; PRAINFGEST = Prática Informais de Gestão, PRAFORMGEST = Prática Formais de Gestão, ORINTCOMP = Orientação Competitiva, ORINCULCONH = Orientação Cultural para o Conhecimento), tendo com relacionar com a SOrg e IR.

Neste sentido, na tabela 2 observa-se que o SOrg se relacionou, positivamente, com todas as dimensões da GS - Prática Informais, Prática Formais, Orientação Competitiva e Orientação Cultural – e estas, por sua vez, também, elas se correlacionaram negativamente, com a Intenção a rotatividade. Na tabela em questão, optou-se por destacar em negrito tais resultados.

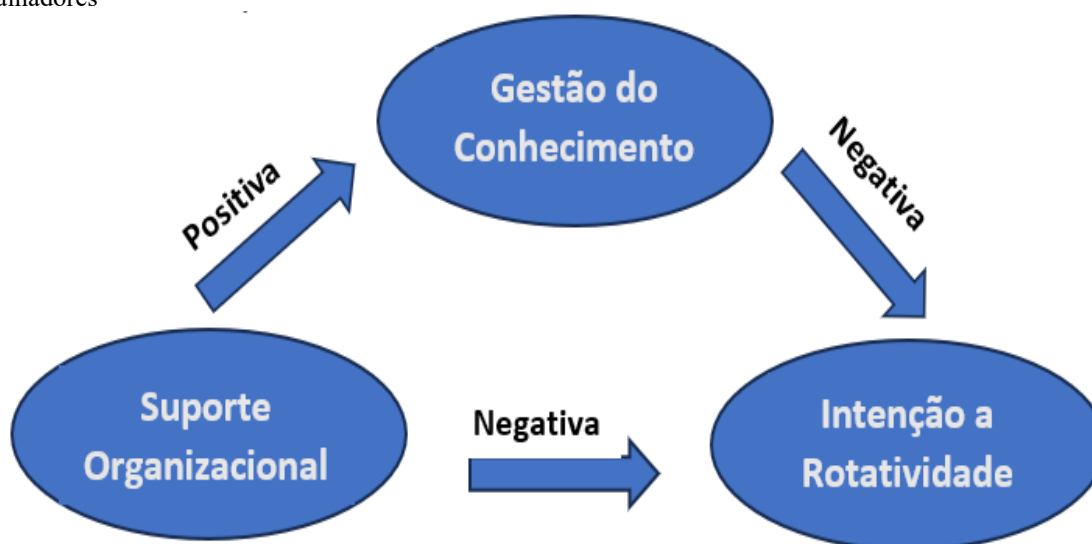
Tabela 4: Escores correlacionais entre suporte organizacional, dimensões da gestão do conhecimento e intenção a rotatividade.

Variáveis	Suporte Organizacional	PRAINFGEST	PRAFORMGEST	ORINTCOMP	ORINCULCONH	Intenção a rotatividade
Suporte Organizacional	---					
PRAINFGEST	0,32*	---				
PRAFORMGEST	0,55*	0,62*	---			
ORINTCOMP	0,45*	0,62*	0,75*	---		
ORINCULCONH	0,32*	0,25*	0,39*	0,36*	---	
Intenção a rotatividade	-0,31*	-0,20*	-0,44*	-0,43*	-0,24*	---

Notas: * $p < 0,001$. PRAINFGEST = Prática Informais de Gestão, PRAFORMGEST = Prática Formais de Gestão, ORINTCOMP = Orientação Competitiva, ORINCULCONH = Orientação Cultural para o Conhecimento.

Buscando uma melhor leitura das correlações entre as variáveis apresentadas na tabela 4, as quais, tendo os construtos principais abordados revelado escores correlacionais $> 0,30$; condição esta que denota uma similaridade conceitual e empírica do construto com suas dimensões e que permite afirmar que eles mensuraram na direção teórica-empírica esperada. Optou-se em apresentar uma representação gráfica que atende ao objetivo central desta dissertação. Na figura 1, é possível observar tanto a direção, quanto força das correlações entre as variáveis, as quais, corroboraram a hipótese proposta na pesquisa.

Figura 1: Representação gráfica das correlações suporte organizacional, gestão do conhecimento e intenção a rotatividade em trabalhadores



Comprovada a hipótese estabelecida, a qual, expressa na figura 1, optou-se em realizar uma análise estatística de comparação; através de ANOVA, associada ao teste *post-hoc* de Scheffé,

avaliaram-se as diferenças nas pontuações médias nas variáveis dependentes *versus* independentes (ver tabela 3).

Os resultados revelaram a existência de escores médios nos efeitos diretos no alto nível do suporte organizacional e alto nível de gestão do conhecimento, bem como, no efeito de interação SOrg *versus* GC, os quais, todos foram significativos em função da intenção a rotatividade.

Tabela 3: Diferenças entre as médias nos construtos em função da intenção a rotatividade.

Construto	Níveis	Média	d.p.	Estatística		
				F Friedman	gl	p-valor
Suporte Organizacional	Baixo	2,50	0,11	2,43	2	0,05
	Moderado	2,22	0,11			
	Alto	2,50	0,59			
Gestão do Conhecimento	Baixo	2,00	0,27	2,06	2	0,05
	Moderado	2,12	0,28			
	Alto	2,64	0,16			
Suporte organizacional <i>versus</i> Gestão do conhecimento	Baixo	2,52	0,13	2,60	3	0,05
	Moderado	2,13	0,16			
	Alto	3,00	0,81			

De forma geral, destaca-se que o objetivo principal verificar a influência entre três variáveis: percepção do suporte organizacional, gestão do conhecimento e intenção a rotatividade em trabalhadores de organizações públicas e privadas na cidade de Natal-RN. Em termos gerais, a pesquisa desenvolvida se insere na área da ciência psicológica aplicada à avaliação e implementação de políticas organizações para gestão de pessoas e qualidade funcional no ambiente de trabalho. Condição a qual, afirma-se que este objetivo foi cumprido e corroborado quanto hipótese principal.

No que se refere aos objetivos específicos, tomando como orientação de análise, as estatísticas discriminativas e de consistência interna das escalas, destaca-se que os indicadores psicométricos foram confiáveis no contexto organizacional avaliado. Salienta-se que em todas as medidas tanto a fidedignidade quanto a sua reprodutibilidade foi viável e adequada, correspondendo aos critérios conceituais e empíricos da avaliação de cada construto proposto pelos autores que desenvolveram os estudos com estas escalas (cf. sobre gestão do conhecimento - Pais, 2014, Almeida; Formiga, Junior; Souza, 2020 e Araújo; Formiga, 2023; Veloso, 2023; sobre percepção do suporte organizacional - Siqueira, 1995; Formiga; Fleury; Souza, 2014 e Franco et al., 2021; Intenção a rotatividade - Siqueira *et al.* 1997; Silva, 2016; Formiga *et al.*, 2021; Formiga; Santos; Nascimento, 2022 e Neto; Santana, 2022) .

Na avaliação conceitual dos indicadores avaliados é possível sugerir que, para as medidas-construtos aplicadas à pesquisa quantitativa nesta dissertação, os resultados revelaram uma confiança

na confirmação da hipótese, vindo a reforçar a direção conceitual e avaliativa do fenômeno verificado no estudo.

No que diz respeito ao modelo correlacional, esperava-se relações positivas e significativas; e por existirem poucos estudos sobre o tema na produção brasileira, gerou-se uma grande expectativa nos resultados. Esta condição se deve, por acreditar que, no sistema laboral, quando o trabalhador perceber que a organização oferece a ele vínculos e apoio para um desenvolvimento produtivo e saudável (compreende-se como suporte organizacional) a gestão não apenas seria competente; capaz de gerir saberes mais aplicados e com um conteúdo de eficiência para administração da função e qualidade do serviço, consecutivamente, um baixo interesse em sair do trabalho ou função laboral, criando valor organizacional.

Desta maneira, ao observar a figura 1, a qual, é apresentada como uma representação geral dos resultados principais, pode-se afirmar a relação interdependente entre as variáveis, destacando um sistema de conduta organizacional baseada no recurso humano, pois, quando na existência de um bom suporte organizacional, também, existiria uma boa gestão e melhor comprometimento do funcionário, inibindo o interesse (pensar, volição e planejar) em sair da organização ou setor de trabalho.

A partir destes achados considera-se que o objetivo central, o qual, confirmado, destaca que a proposta teórica é passível de aplicação, com base na perspectiva da abordagem cognitiva aplicada ao psicologia organizacional e do trabalho. Quanto à administração das escalas para avaliação do processo laboral e dinâmica do recurso humano no ambiente de trabalho. Um fato a ser considerado é que laboral não é um fenômeno que ocorreria no vazio laboral, especialmente, quanto se pretender desenvolver e manter a qualificação funcional e sua produtividade no sistema organizacional.

Neste contexto, o papel do suporte organizacional é de grande importância, pois este não atenderia apenas as normas da organização e a implementação de uma política organizacional mais humana, bem como, a condição de um processo identitário da díade trabalhador-organização e vice-versa, pois, contribuiria para formação e desenvolvimento de uma percepção valorativa do profissional a respeito do vínculo estabelecido pela organização com ele, podendo conduzir ao trabalho com um bem-estar e satisfação com o ambiente laboral em seu espaço laboral (cf. Formiga et al., 2015; Formiga, Franco, Nascimento, 2022).

Neste sentido, é preciso não apenas tornar claro que as crenças, valores e atitudes surgidos na cultura organizacional, assim, como propõem Formiga e Souza (2019), que este construto é capaz de influenciar a maneira com que as pessoas-trabalhadores poderão se comportar e relacionar-se no seu ambiente de trabalho, pois, a partir desta cultura, as informações sobre as condutas apropriadas e legítimas expressas simbólica ou concretamente nos comportamentos das lideranças, nas políticas organizacionais e nas práticas de gestão de recursos humanos, etc. seriam capaz de integrar novos e velhos funcionários, com vistas a uma melhor administração e produtividade organizacional.

Uma questão que chama atenção não é somente quanto a condição do suporte organizacional se relacional com todas as dimensões da gestão do conhecimento, situação esta, bastante compreensiva, pois, ao se estabelecer um bom vínculo e valorização com o funcionário, é bem possível que o trabalhador assimile as formas de gerir do gestor frente as inúmeras condições de gestão salientada por Paes (2014) (a saber: Prática Informais de Gestão, Prática Formais de Gestão, Orientação Competitiva e Orientação Cultural para o Conhecimento), promovendo com isso, uma dinâmica de um saber (tácito ou não) capaz de gerir práticas desejáveis para se manter no setor e/ou na própria organização, conduzindo o trabalhador a uma função eficiência e com um bom relacionamento interpessoal.

Em termos gerais, ao destacar a necessidade de maior interação entre suporte organizacional-gestão do conhecimento-intenção a rotatividade, acredita-se na contribuição para uma melhor apresentação dos critérios normativos organizacionais, mas, também, de uma possível adesão as políticas institucionais de gestão para produtividade e qualidade funcional; questão esta, já destacada por Formiga, Franco e Nascimento (2022), pois, para estes autores, quanto maior o suporte organizacional, menora intenção a rotatividade. O que os resultados apresentam como uma condição de valor e importância o fenômeno é quanto a perspectiva da gestão ser uma variável mediadora; sair do setor ou da organização em que se trabalha, não seria mais uma questão material e sim, humana, em especial, sobre a forma de gerir.

Dentro deste contexto, é viável considerar a ideia de criar e aplicar uma educação organizacional que capacite tanto os colaboradores quanto os gestores. Através de programas de treinamento, desenvolvimento contínuo e apoio aos funcionários, focados em oportunidades de transformação, buscase valorizar, reconhecer e empoderar cada indivíduo, investindo em seu crescimento não apenas no âmbito profissional, mas também pessoal. O objetivo é ir além da simples condição de ser profissional, aspirando a ser uma pessoa integralmente desenvolvida.

O fato é que, ao considerar o conceito proposto por Paes (2014) sobre a gestão do conhecimento, o qual, atribui a este construto um conjunto de atividades cotidianas relativas à criação e desenvolvimento das condições organizacionais internas que catalisam todos os processos relacionados com o conhecimento, na qualidade de recurso. Pois, com base nos resultados, não se trata de uma assimilação exclusiva para o 'si mesmo' do trabalhador, mas, para que tal saber seja partilhado e aplicação na melhor forma de manter a norma e a crença no trabalho e na organização; provavelmente, um bom suporte organizacional desencadeará processos perceptivos com base na gestão do conhecimento, para a identificação e controle de um mal sistema e desvalorização do funcionário, consecutivamente, prejudicando o sistema de trabalho.

Essa reflexão poderá ser compreendida ao observar os altos escores na relação que a Prática Formais de Gestão e Orientação Competitiva da gestão do conhecimento apresentou tanto com o suporte organizacional, quanto ao intenção da rotatividade, respectivamente, relação positiva e



negativa (cf. tabela 4); assim considerado, a gestão tem sua base no sistema normativo da organização, condição esta que, provavelmente, teria sua estrutura e função pautada na cultura organizacional.

Nos estudos desenvolvidos por Formiga, Andrade Junior e Almeida (2022), observaram que uma organização, seja pública ou privada, que implemente uma cultura organizacional mais estruturada em valores e práticas, é capaz de gerir conhecimento, especialmente, uma gestão embasada nos saberes de orientação cultural e prática forma do conhecimento, tornado o ambiente laboral mais transparente e disposto à aprendizagem.

Também, Araújo e Formiga (2023), com a adaptação do conceito de gestão do conhecimento aplicado ao fenômeno da digitalidade e estratégias organizacionais, observaram o quanto uma dinâmica de trabalho centrada no maior nível de gestão do conhecimento foi capaz de de conduzir os colaboradores para uma maior compreensão e aplicação estratégica digital e maior agilidade na resolução de problemas organizacionais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mesmo com que estes resultados tenham sido significativos e corroborem os objetivos desta dissertação, nota-se a pouca produtividade na associação da tríade de variáveis apresentadas neste trabalho; com isso, sugere para pesquisas futuras, a realização de estudos com trabalhadores de outros sistemas de trabalho, bem como, contemplassem nas variáveis socioprofissionais, informações sobre a profissão e satisfação com a mesma, com vistas à avaliação dos processos de satisfação profissional e os construtos abordados na dissertação.

Outro estudo de grande utilidade é o de comparar as mesmas variáveis em culturas distintas e empresas que foram implementadas nas áreas rurais e urbanas; também, seria importante estudos que envolvessem metodologias de autoconfrontação trabalhador-gestor na organização sociocognitiva da compreensão da cultura, suporte organizacional e gestão do conhecimento. Por fim, outro estudo útil seria o de comparar estes mesmos construtos entre empresas formadas por famílias e empresas públicas, bem como, as empresas pequenas, médias e grandes.

De forma geral, é preciso destacar que a presente dissertação tem a sua contribuição acadêmica quando se trata de orientação no ambiente de formação profissional e cultural que a maneira com que as pessoas geram conhecimento, este, não poderia ser considerado uma estrutura egocêntrica, individualista ou até fantasiosa, mas, deve-se ocorrer por meio da valorização que a organização oferece aos seus profissionais, permitindo que eles se desenvolvam satisfatoriamente.

Em relação a contribuição profissional é bastante importante que o RH das organizações ou até a cooperação universidade-empresa possam indicar caminhos que conduzam a melhor produtividade funcional, destacando que a norma pela norma não é suficiente, e sim, associada a percepção do suporte



organizacional poderia desenvolver melhor a forma com que o profissional irá gerir o seu saber no sistema da própria organização, sem vieses e ruídos, vindo a prejudicar a dinâmica de trabalho.



REFERÊNCIAS

ALCARÁ, A. R.; DI CHIARA, I. G.; RODRIGUES, J. L.; TOMAÉL, M. I.; PIEDADE, V. C. H. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação, [S. l.]*, v. 14, n. 1, p. 170–191, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23589>. Acesso em: 7 jul. 2024.

ALMATROOSHI, B., KUMAR S. S., FAROUK, S. (2016) Determinants of organizational performance: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, v. 65, n. 6, pp. 844 – 859 2016.

ALVES-MAZZOTTI, A.; GEWANDSZNAJDER, F.: O método nas ciências naturais e sociais; pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2004

ANDRADE, R., AMBONI, N. Teoria geral da administração (2. ed.). Rio de Janeiro: Elsevier. 2011.

AZEVEDO, I. M. Diagnostico da Gestão do Conhecimento: um estudo em uma organização da sociedade civil de interesse público. 2018. Dissertação (Mestrado). Programa de pós-graduação em Administração. Universidade Potiguar, Natal, 2018.

BEZERRA-DE-SOUSA, et al. As atividades que compõem as fases do processo de inovação social: um estudo no contexto dos negócios de impacto social. *Revista brasileira de gestão de negócios*, v. 24, n. 1, p. 126–143. 2022. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v24i1.4152>

BHATT, P., ALTINAY, L. How social capital is leveraged in social innovations under resource constraints? *Management Decision*, v. 51, n. 9, p. 1772-1792. 2013. doi: 10.1080/08985626.2017.1287961
» <https://doi.org/10.1080/08985626.2017.1287961>

BISQUERRA, Rafael; SARRIERA, Jorge Castellá; MARTINEZ, Francesc. Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. D. S.; MOURÃO, L. Treinamento, desenvolvimento educação em organizações e trabalho: fundamentos para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed. 2006.

CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Magda Lopes. 3 ed. Porto Alegre: ARTMED. 2010.

DANCEY, C.; REIDY, J. Estatística sem matemática para psicologia: Usando SPSS para Windows. Porto Alegre: Artmed. 2006.

DAVENPORT, T. H. Reengenharia de processos. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

Donate, M. J., Guadamillas, F. Fatores organizacionais para apoiar a gestão do conhecimento e a inovação, *Journal of Knowledge Management*, v. 15 n. 6, pp. 890-914. 2011. <https://doi.org/10.1108/13673271111179271>

EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S., SOWA, D. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, v. 71, n. 3, pp. 500-507. 1986.



FAUL, F.; ERDFELDER, E.; LANG, A.-G.; BUCHNER, A. ; G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, v. 39, pp. 175-191. 2007.

FAYOL, H. *Administração industrial e geral* São Paulo: Atlas, 1994. 138 p.

FERREIRA, M. C.; FREIRE, O. N. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 5, n. 2, p. 175-200, 2001.

FLEURY, Luis Felipe de Oliveira et al. Escala de Percepção de Suporte Organizacional: evidência da estrutura fatorial em trabalhadores brasileiros. *Psicol. pesq., Juiz de Fora* , v. 11, n. 1, p. 1-2, jun. 2017. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-12472017000100011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 07 jul. 2024. <https://doi.org/10.24879/201700110010033>.

FORMIGA, N. S. *et. al.* Apoio organizacional, capital social e atitudes inovadoras: um estudo correlacional entre trabalhadores da cidade de Natal-RN. *Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento* , [S. l.] , v. 3, pág. e55710313753, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i3.13753.

FORMIGA, N. S., FREIRE, B. G. O., FERNANDES, A. Evidência de construção, invariância fatorial e validade convergente da escala de capital social organizacional em trabalhadores brasileiros. *EUREKA*, v. 16, n. 1, p. 34-59. 2019.

FORMIGA, N. S.; PEREIRA, G. A.; ESTEVAM, I. D. Proposta de modelo mediacional entre suporte organizacional, capital psicológico e saúde geral em enfermeiros de um hospital público. *Psicologia Revista*, [S. l.], v. 29, n. 2, p. 375–403, 2020. DOI: 10.23925/2594-3871.2020v29i2p375-403.

FORMIGA, N., FLEURY, L. F. D. O., SOUZA, M. A. D. Evidências de validade da escala de percepção de suporte organizacional em funcionários de empresa pública e privada. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, v. 5, n. 2, pp. 60-76. 2014.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira De Saúde Ocupacional*, v. 35, n. 22, 229–248. 2010. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572010000200006>

GONZALEZ, R. V. D., MELO, T. M. (2018). Inovação por exploração e exploração do conhecimento: um estudo empírico do setor automobilístico. *Gestão & Produção*, v. 25, n. 1, 1–15. 2018. <https://doi.org/10.1590/0104-530X3899-17>

KOHN, K., MORAES, C. H. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. *Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO*, 30. Santos, 29 de agosto a 2 de setembro de 2007. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>. Acesso em: 20.06.2024.

KUO, B. C. H. Culture's Consequences on Coping: Theories, Evidences, and Dimensionalities. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, v. 42, n. 6, pp. 1084–1100. 2011. <https://doi.org/10.1177/0022022110381126>

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*, v.43, n. 6, pp. 1854-1884. 2017.



LOUREIRO, J. *Gestão do Conhecimento*, Lisboa, Centro Atlântico, 2003.

Mestrado, Universidade de Brasília, UnB. Brasília, DF. 2018.

MOURÃO, L. Oportunidades de qualificação profissional no Brasil: reflexões a partir de um panorama quantitativo. *RAC*, v. 13, n. 1, p. 136-153, 2009. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552009000100009>

NETO, J. M. R., SANTANA, P. C. Intenção de rotatividade, motivação e identificação. *Revista de Carreiras e Pessoas*, v. 12, n. 3. DOI: <https://doi.org/10.23925/recape.v12i3.53696>

OLIVEIRA, Áurea de Fátima et al. Análise dos fatores organizacionais determinantes da intenção de rotatividade. *Temas psicol.*, Ribeirão Preto, v. 26, n. 2, p. 1031-1042, jun. 2018. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2018000200018&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 07 jul. 2024. <https://doi.org/10.9788/TP2018.2-18Pt>.

OLIVEIRA-CASTRO, G. A., PILATI, R., & BORGES-ANDRADE, J. E. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista De Administração Contemporânea*, v. 3, n. 2, p. 29–51. 1999. <https://doi.org/10.1590/S1415-65551999000200003>

PAIS, L. *Gestão do conhecimento*. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014.

RANDEREE, K., AL YOUHA, H. Strategic management of performance: an examination of public sector organizations in the United Arab Emirate. *International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*, v. 9, n. 4, pp.123-134. 2009.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. *Metodologia de Pesquisa*. 5 ed. Porto Alegre: Penso: 2013.

SANTOS, A. B. J.; BISPO, F. C. S.; ABBAD, G. S. *Transferência de treinamento: estudo de um curso de ambientação para novos colaboradores*. Resende (RJ): SEGeT, 2014.

SANTOS, J. E. A. dos; VASCONCELOS, A. C. F. de; CÂNDIDO, G. A.; CALDAS, P. T. Capital Social como Elemento Facilitador do Processo de Inovação: Um Estudo Exploratório com Produtores e Comerciantes de Produtos Agrícolas. *Cadernos Gestão Social, [S. l.]*, v. 4, n. 1, p. 57–69, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/cgs/article/view/31605>. Acesso em: 7 jul. 2024.

SCHWAB, D. P. Contextual variables in employee performance-turnover relationships. *Academy of Management Journal*, v. 34, n. 4, p. 966-975. 1991.

SCORSOLINI-COMIN, F.; INOCENTE, D. F.; MIURA, I. K. *Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento: Pautas para a gestão de pessoas*. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, v. 12, n. 2, p. 227-239, 2011.

SILVA, D. L. *Intenção de Rotatividade, Comprometimento, Percepção de Suporte e Identificação Organizacional: um Estudo na AGU*. Dissertação de

SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014.



SIQUEIRA, M. M. M.; PEREIRA, S. E. F. N. Análise de modelo afetivo para intenção de rotatividade. In: CONGRESSO NORTE-NORDESTE DE PSICOLOGIA, Anais, Salvador, [s. n.], 1999.

SOUZA, I. M.; FORMIGA, N. S. Cultura organizacional, percepção do suporte organizacional e saúde geral em administradores: As normas e o percepto sócio-organizacional quanto fator de um espaço laboral saudável, pp. 87-113. Abordagens em Psicologia: Saúde Mental Cotidiana - Volume 3 / Resiane Paula da Silveira (organizadora). – Formiga (MG): Editora Uniesmero, 2022.

TABACHNICK, B. G., FIDELL, L. S. Usando Estatística Multivariada. 4ª Edição, Allyn e Bacon, Boston. 2001.

TAMAYO, A, PASCHOAL, T. A relação da motivação para o trabalho com as metas. do trabalhador. RAC-Revista de Administração Contemporânea, 7(4), 33-54. 2003.

TEIXEIRA, B. F.; CURRAL, L.; GOMES, C. Criatividade em contexto organizacional: o impacto de recompensas extrínsecas e do feedback negativo no desempenho criativo. Revista Psicologia, v. 28, n. 2, p. 45-62, 2014. DOI: <https://doi.org/10.17575/rpsicol.v28i2.643>

VERSTEGEN, B. J. J. A socio-economic view on management control. *International Journal of Social Economics*, v. 38, n 2, pp. 114-127, 2011. <https://doi.org/10.1108/03068291111091990>

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed. 2004.