



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração

EURICO VALE DE BULHÕES NATAL

**RELAÇÕES ENTRE SUPORTE ORGANIZACIONAL E
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL**

Brasília – DF

2011

EURICO VALE DE BULHÕES NATAL

**RELAÇÕES ENTRE SUPORTE ORGANIZACIONAL E
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Tatiane Paschoal

Brasília – DF

2011

Natal, Eurico Vale de Bulhões

Relações entre Suporte Organizacional e Comprometimento Organizacional / Eurico Vale de Bulhões Natal. – Brasília, 2011.

36 f.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2011.

Orientadora: Doutora Tatiane Paschoal, Departamento de Administração.

1. Comprometimento. 2. Suporte Organizacional. 3. Autarquia Federal. I. Relações entre suporte organizacional e comprometimento organizacional.

EURICO VALE DE BULHÕES NATAL

RELAÇÕES ENTRE SUPORTE ORGANIZACIONAL E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Tatiane Paschoal

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno Eurico Vale de Bulhões Natal

Doutora Tatiane Paschoal
Professor-Orientador

Doutor Pedro Paulo Murce Meneses
Professor-Examinador

Brasília, 13 de julho de 2011.

RESUMO

O ambiente competitivo, em que estão inseridas as organizações nos dias atuais, faz com que essas organizações desenvolvam ações pró-ativas que visem ao aumento de sua competitividade. As empresas têm despendido grande esforço para reter pessoas habilitadas e comprometidas com as organizações. Partindo dessa linha, ações que busquem aumentar o desempenho e o comprometimento com a organização fazem parte desse contexto para aumento de competitividade. Para Bastos e Borges-Andrade (2002), a pesquisa sobre comprometimento tem estabelecido relações entre variáveis pessoais, características do trabalho e políticas organizacionais, com diferentes níveis de vínculo do trabalhador. A presente pesquisa testou a relação entre suporte organizacional e comprometimento organizacional. Um total de 60 servidores de uma Autarquia Federal, que regulamenta uma profissão específica, respondeu à escala de comprometimento organizacional, desenvolvida por Meyer e Allen (1997) e adaptada por Siqueira (2001), e à escala de suporte organizacional, validada por Tamayo et al. (2000). Os resultados revelam que o suporte organizacional se relaciona ao comprometimento organizacional. A sobrecarga de trabalho, entretanto, não apresentou correlação significativa a nenhum tipo de comprometimento organizacional. As correlações mais fortes foram entre comprometimento afetivo e suporte de gestão de desempenho, e comprometimento normativo e suporte de gestão de desempenho, respectivamente. Os resultados indicam que uma percepção favorável de suporte organizacional contribui para o aumento do comprometimento organizacional.

Palavras-chave: Comprometimento. Suporte organizacional. Autarquia Federal.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 7 |
| 1.1 Formulação do Problema | 7 |
| 1.2 Objetivo Geral..... | 9 |
| 1.3 Objetivos Específicos | 9 |
| 1.4 Justificativa..... | 9 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO..... | 11 |
| 2.1 Comprometimento Organizacional..... | 11 |
| 2.2 Suporte Organizacional | 15 |
| 3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA | 18 |
| 3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa..... | 18 |
| 3.2 Caracterização da Organização, Setor ou Área..... | 19 |
| 3.3 População e Amostra..... | 19 |
| 3.4 Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa | 20 |
| 3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados | 21 |
| 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO | 22 |
| 5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES | 28 |

LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Tabela 1: médias, desvios e valores mínimo e máximo dos fatores estudados.....22

Tabela 2: correlação entre as variáveis de suporte e comprometimento organizacional.24

Tabela 3: correlações significativas entre comprometimento organizacional e suporte organizacional.27

1 INTRODUÇÃO

O capital humano tem se tornado cada vez mais importante às organizações nos dias de hoje. Bastos (1992; 1993) enfatizava a busca das empresas por maior qualidade e produtividade, além da procura em atrair e manter os profissionais mais qualificados. Essa busca tem se intensificado nos últimos anos. As empresas têm despendido grande esforço para reter pessoas habilitadas e comprometidas com as organizações. Dessa forma, o estudo de comportamentos e percepções dos trabalhadores e a relação destes com o trabalho são relevantes ao campo acadêmico e aos gestores organizacionais.

De acordo com a revisão de Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), o comprometimento afetivo do indivíduo com a organização parece estar associado a menores taxas de rotatividade, absenteísmo e intenção de sair da empresa. Toda e qualquer organização terá mais retorno se houver trabalhadores mais fortemente vinculados a ela, por isso se torna importante investir no desenvolvimento e aprimoramento profissional dos colaboradores. Os estudos sugerem ainda (ZANELLI, BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS, 2004) que o comprometimento pode estar relacionado ao próprio desempenho no trabalho.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Inúmeros estudos foram desenvolvidos com o propósito de esclarecer as bases do vínculo que se estabelece entre um empregado e a organização onde ele trabalha. Segundo Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), esse vínculo é o comprometimento organizacional.

No Brasil, os estudos sobre comprometimento organizacional tiveram início no fim de 1980, quando Borges-Andrade, Afanasief e Silva (1989) validaram, para o

meio brasileiro, o questionário de Comprometimento Organizacional (QCO), construído originalmente por Mowday, Porter e Steers em 1979.

Existem diversas concepções de comprometimento organizacional na literatura, sendo as três mais aceitas e estudadas: a afetiva, a instrumental e a normativa.

Mowday, Porter e Steers (1979) definem o comprometimento organizacional afetivo como um estado no qual o trabalhador se identifica com os objetivos e crenças da empresa onde trabalha, desejando manter-se ali para realizar tais objetivos.

Becker (1960) define comprometimento instrumental como a permanência do indivíduo na empresa devido ao investimento realizado por ele em seu trabalho (*side bets*) ao longo do tempo e, concomitantemente, pela possibilidade percebida de perder, ou de não ter como repor, as vantagens decorrentes desses investimentos caso se desligasse da organização.

Para Siqueira (2002), o comprometimento organizacional normativo seria a crença de um indivíduo acerca de uma dívida social com a organização onde trabalha, ou a obrigatoriedade de lhe retribuir um favor.

Segundo Randall (1998 apud SILVA, 2007), os estudos sobre comprometimento organizacional têm revelado que baixos níveis de comprometimento remetem a baixa qualidade de trabalho, atrasos, novos pedidos de demissão, lentidão na ascensão da carreira, maior rotatividade e absenteísmo. Estudos realizados por Medeiros e Enders (1998) revelaram que características pessoais, comprometimento organizacional e *performance* no trabalho estão intimamente relacionados.

Eisenberger et al. (1986), por sua vez, sugerem que há crenças acerca do quanto o empregador zela pelo bem-estar e valoriza os esforços de seus empregados. Isso consiste na percepção de suporte organizacional, que estaria associado a muitos fenômenos relacionados ao trabalho, inclusive ao comprometimento do trabalhador com a organização.

Com base na literatura e nesses achados, surge uma pergunta: existem associações entre o suporte organizacional e o comprometimento organizacional?

1.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral deste trabalho é testar a relação entre variáveis organizacionais percebidas pelo trabalhador e o comprometimento organizacional.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o comprometimento organizacional dos colaboradores da organização investigada.
- Retratar a percepção de suporte organizacional dos colaboradores da organização investigada.

1.4 JUSTIFICATIVA

Existem, na literatura científica, diversos estudos sobre o comprometimento organizacional e seus antecedentes (ZANELLI, BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS, 2004). Para Bastos e Borges-Andrade (2002), a pesquisa sobre comprometimento tem estabelecido relações entre variáveis pessoais, características do trabalho e políticas organizacionais, com diferentes níveis de vínculo do trabalhador.

Becker (1992) afirma existirem dois aspectos de comprometimento no trabalho: o foco do comprometimento – como carreira, organização, sindicato – e as bases de comprometimento – como afetiva, instrumental e normativa.

Neste trabalho será conduzida uma investigação em um órgão que possui atribuições constitucionais de fiscalização e normatização de uma prática profissional. Essa organização, com sede na Capital Federal e jurisdição em todo território nacional, é dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira, sem qualquer vínculo funcional ou hierárquico com os órgãos da Administração Pública.

Este estudo fornecerá à organização investigada um diagnóstico do comprometimento organizacional dos seus colaboradores. Atualmente, esse comprometimento é considerado um fenômeno central para a compreensão dos comportamentos e resultados dos trabalhadores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A primeira parte deste capítulo abordará a conceituação do comprometimento organizacional e indicará os principais preditores apontados nos estudos empíricos.

A segunda parte apresentará a conceituação do suporte organizacional.

2.1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Segundo Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), ao longo das últimas décadas, surgiram inúmeros estudos para esclarecer as bases do vínculo que se estabelece entre o empregado e a organização da qual ele faz parte; esse vínculo foi denominado de comprometimento organizacional. Dos vários enfoques que surgiram sobre comprometimento, as vertentes mais aceitas eram a afetiva, instrumental e normativa.

Diversos estudos foram realizados no Brasil, mas os resultados não elucidaram se futuras pesquisas conseguiriam comprovar se a abordagem é superior (ou não) à atitudinal; porém conseguiram indicar que é válido o desenvolvimento de novas abordagens metodológicas para a mensuração do comprometimento comportamental.

Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004) destacam que, no âmbito brasileiro, foram produzidos dezessete artigos baseados em pesquisa de campo que tratavam da relação entre os antecedentes e o comprometimento organizacional. Todos estes visando atender à recomendação feita por Mowday, Steers e Porter (1979) e Mathieu e Zajac (1990) de que seria útil aprender mais sobre os principais antecedentes do comprometimento organizacional.

Bastos e Borges-Andrade (2002) pesquisaram sobre o comprometimento com o trabalho e, ao realizarem uma pesquisa com 103 trabalhadores em quatro órgãos

da administração pública centralizada, notaram um baixo comprometimento organizacional, com a predominância de “descomprometidos”, e uma maior participação de “comprometidos apenas com a carreira”. Essa falta de comprometimento se relacionaria com alguma variável dessas organizações estudadas?

Medeiros (2003) indica que, em 1990, os pesquisadores deram atenção especial à validação do modelo de conceitualização de três componentes de comprometimento desenvolvido por Meyer e Allen (1990, 1991, 1993 e 1997), no qual os autores abordaram o comprometimento nas três bases de comprometimento, não como tipos diferentes, mas sim como partes integrantes de uma única ligação, com intensidades variáveis.

Bastos, ao estudar o comportamento no trabalho, verificou que as pesquisas de comprometimento organizacional têm superado as pesquisas de motivação e satisfação “por ser uma medida mais estável ou menos sujeita à flutuação, podendo ser, teoricamente, um melhor preditor de vários produtos humanos no contexto de trabalho, a exemplo de rotatividade, absenteísmo e qualidade do desempenho”. (BASTOS, 1993, p. 54)

Como existem de diversas definições de comprometimento organizacional, é importante estabelecer o seu significado para este trabalho.

Para Mowday, Porter e Steers (1979), comprometimento seria uma forte relação entre um indivíduo e a organização na qual trabalha.

Bastos (1994) entendeu o comprometimento como o engajamento do trabalhador com a organização. Já Meyer e Allen (1997) destacam o comprometimento organizacional como um vínculo psicológico que liga o indivíduo à organização, refletindo uma identificação deste com a cultura, valores e políticas da organização.

Neste trabalho, o termo “comprometimento” é entendido como um conjunto de sentimentos ou reações positivas do indivíduo que trazem benefícios à organização, conforme Bastos, Brandão e Pinho (1997).

Becker (1992), ao rever estudos sobre comprometimento no trabalho, afirma haver alvos de comprometimento, como o comprometimento com a organização, sindicato e carreira. Borges-Andrade e Pilati (2001) acrescentam o comprometimento com a profissão. Bastos (1994) destaca a existência de cinco vertentes de pesquisa, que se baseiam no enfoque comportamental, normativo, afetivo, instrumental e autoridade no contexto. No presente estudo, será utilizado o enfoque do comprometimento com a organização e serão abordadas apenas as bases afetiva, instrumental e normativa.

Na vertente atitudinal, Mowday, Porter e Steers (1979, p. 225) definem o comprometimento organizacional afetivo como “um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se filiado a ela com vistas a realizar tais objetivos”. Essa definição tornou-se a mais aplicada nos estudos sobre o comprometimento organizacional afetivo. Dentro dessa visão, o comprometimento organizacional afetivo ocorre, pois, quando há internalização de valores, aceitação de objetivos e de crenças por parte do indivíduo, fazendo com que ele deseje permanecer na organização e tenha mais disposição a fim de alcançar, junto à empresa, tais objetivos.

Segundo Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), as pesquisas têm revelado que os indivíduos comprometidos afetivamente são os que têm apresentado menores taxas de rotatividade, absenteísmo e intenção de sair da empresa, bem como melhores indicadores de desempenho no trabalho.

O enfoque instrumental ou calculativo provém dos estudos de Becker (1960), que o definiu como “disposição para se engajar em consistentes linhas de atividade” (BECKER, 1960, p. 33). Outra definição é apresentada por Siqueira (2003 apud (ZANELLI, BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS, 2004, p. 318) é o comprometimento organizacional instrumental está relacionado “a crenças relativas a perdas ou custos associados ao rompimento da relação de troca com a organização”. Em outras palavras, o comprometimento organizacional instrumental se originaria de uma avaliação de resultados benéficos ao indivíduo proveniente dos seus investimentos para com a organização, junto da percepção de uma possível perda - ou não - da reposição desse investimento caso ele se desvincule da empresa.

Para Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), estudos relacionados à capacidade preditiva existente entre o comprometimento instrumental e importantes critérios para o comportamento no trabalho revelam que esse tipo de comprometimento relaciona-se negativamente com a motivação, o desempenho no trabalho e a intenção de sair da empresa. Isso porque o indivíduo percebe que fizera um alto investimento na organização. Por isso, com receio de não “ter o investimento de volta”, sente-se “obrigado” a permanecer na organização. Esse sentimento gera desmotivação, menor nível de desempenho e desinteresse em buscar novas perspectivas de trabalho.

O comprometimento normativo é apresentado nos trabalhos de Wiener (1982, p. 421) como “a totalidade das pressões normativas internalizadas para agir num caminho que encontre objetivos e interesses organizacionais”. Dentro de uma visão cognitivista, “as crenças do empregado acerca dessa dívida social para com a organização, ou a obrigatoriedade de retribuir um favor, compõe o comprometimento organizacional normativo” (SIQUEIRA, 2002, p. 4), ou seja, o indivíduo possui um elo de compromisso com a organização na qual trabalha, reconhecendo que tem obrigações e deveres morais (dívida social) para com ela.

Muitas são as variáveis que poderiam estar associadas ao comprometimento organizacional. Para Morgan (1986), as organizações seriam criadas a partir de um conjunto de crenças sobre como deveriam ser determinadas suas partes e estabelecidas suas relações para se chegar a seus objetivos. A dinâmica resultante desse processo envolve variáveis que podem se relacionar com o comprometimento. Eisenberger, Fasolo e Davis-LaMastro (1990 apud DEMO, 2003) realizaram estudos empíricos que demonstraram associações positivas entre a percepção de suporte organizacional e a presteza dos membros da organização na execução de suas responsabilidades.

A seguir, o conceito de suporte organizacional é apresentado.

2.2 SUPORTE ORGANIZACIONAL

De acordo com Borges-Andrade e Pilati (2001), a literatura especializada em comprometimento organizacional tem considerado o suporte organizacional como fator importante para o entendimento do desempenho no trabalho, do comprometimento e cidadania organizacionais e da rotatividade.

Oliveira-Castro, Borges Andrade e Pilati (1999, p. 30) afirmam que as pesquisas realizadas por Dias (1993), Borges-Andrade (1994), Bastos (1994) e Dias e Moraes (1994) já indicavam que as variáveis de suporte organizacional eram melhores preditores de comprometimento que as variáveis relacionadas às tarefas ou as de características pessoais de amostras estudadas.

Para Tamayo e Tróccoli (2002), a percepção de suporte organizacional relaciona-se diretamente às crenças e às expectativas dos indivíduos com a retribuição e o reconhecimento dado pela organização ao trabalho realizado por ele.

Sendo assim, essa percepção depende do processo de imputação que as pessoas normalmente utilizam para definir o comprometimento nas relações sociais (EISENBERGER et al., 1986).

Segundo Eisenberger et al. (1986), suporte organizacional são as percepções que o trabalhador tem sobre a qualidade do tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço despendido no trabalho. Essas percepções fundamentam-se na frequência, intensidade e sinceridade das exposições organizacionais sobre aprovação, elogio, retribuição material e social. Simplificando esse conceito, o suporte organizacional estaria ligado à percepção positiva que o trabalhador tem sobre como a organização o considera ou o avalia.

Neste estudo, será utilizado o conceito de Eisenberger sobre suporte organizacional.

Para Eisenberger et al. (1986) e Schein (1982), considerando que os empregados tendem a observar as ações dos agentes da organização da qual fazem parte, eles avaliam o suporte organizacional como fator que deriva de características antropomórficas à organização.

Em um estudo realizado por Borges-Andrade e Pilati (2001) é ressaltado que o comprometimento atitudinal se desenvolveria principalmente com base nas relações de troca entre o indivíduo e a organização. O primeiro ofereceria afeto, enquanto o segundo contribuiria com melhores condições de suporte, como a valorização e escuta do indivíduo; conhecimento de suas dificuldades e ações para superá-las; consideração de seus interesses e das condições necessárias para que ele produza e, por fim, as recompensas do trabalho realizado pelo indivíduo.

Oliveira-Castro, Borges-Andrade e Pilati (1999), baseados em Eisenberger et al. (1986), desenvolveram uma medida brasileira de suporte organizacional e chegaram a uma escala com os seguintes fatores: gestão de desempenho; carga de trabalho; suporte material ao desempenho; ascensão; promoção e salários.

A gestão do desempenho refere-se à opinião dos trabalhadores sobre as práticas organizacionais de gerenciamento do desempenho do funcionário, por exemplo, o estabelecimento de metas, valorização de novas ideias, o reconhecimento de dificuldades e a execução eficaz das tarefas. Essa gestão também enfatiza o esforço organizacional de atualização de seus trabalhadores em face do surgimento de novas tecnologias e processos de trabalho.

A carga de trabalho diz respeito às exigências e à sobrecarga de atividades atribuídas aos funcionários, conseqüentes das altas demandas de produção.

O suporte material faz alusão à opinião dos trabalhadores sobre a disponibilidade de recursos materiais e financeiros para a execução eficaz de suas tarefas, assim como a disponibilidade, manutenção e qualidade desses produtos. Refere-se também à percepção do trabalhador sobre os esforços da organização em modernizar e dinamizar os processos de trabalho.

As práticas de ascensão, promoção e salários têm relação com a opinião dos trabalhadores da organização em relação à remuneração, às promoções e à ascensão dentro da organização.

Diante de pesquisa realizada por Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), nota-se que as crenças nutridas por empregados em relação às atitudes da organização são capazes de influenciar não só a satisfação, envolvimento e

comprometimento afetivo, mas também de impactar positivamente as ações individuais, que podem contribuir para a afetividade organizacional.

E por que o suporte teria relação com o comprometimento?

O suporte envolve crenças sobre a retribuição das organizações aos esforços individuais. Tais retribuições estariam relacionadas às ações de gestão do desempenho; à carga de trabalho adequada; às condições satisfatórias físicas e materiais de trabalho; e a um justo plano de salário e carreira. Em um contexto favorável à gratificação dos esforços individuais, é mais fácil identificar-se com as metas da organização, com as demandas da organização e comprometer-se com o trabalho desenvolvido.

O presente estudo não teve como objetivo investigar as causas do comprometimento organizacional, mas verificar se existem associações entre o suporte e o comprometimento, conforme revela a literatura.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Minayo define pesquisa como uma

“atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados”. (MINAYO, 1993, p.23)

Neste capítulo serão apresentados os aspectos metodológicos da pesquisa de acordo com os seguintes tópicos: tipo e descrição geral da pesquisa; caracterização da organização, setor ou área; população e amostra; caracterização dos instrumentos de pesquisa; e procedimentos de coleta e análise de dados.

3.1 TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA

Existem diversos tipos e meios de pesquisa. Vergara (2006) classifica os tipos de pesquisa como: exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada ou intervencionista. Os meios de pesquisa a autora classifica como: de campo, de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *expost-facto*, participante, ação e estudo de caso.

Do ponto de vista da finalidade, esta pesquisa é descritiva. De acordo com Gil (1991), uma pesquisa explicativa busca identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fatos estudados e aprofunda o conhecimento da realidade por explicar “o porquê das coisas”, tendo em geral, a forma de pesquisa experimental ou pesquisa *expost-facto*. Neste estudo, não foram testados preditores do comprometimento, mas exploradas associações entre variáveis.

Quanto aos meios, foi realizado um levantamento de dados, com o questionamento direto aos indivíduos sobre o comportamento ou o objeto

pesquisado. Esse levantamento foi realizado por meio de pesquisa de campo e a estratégia utilizada foi a aplicação de questionário elaborado com questões fechadas, justificando, assim, a natureza quantitativa dos dados.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO, SETOR OU ÁREA

A pesquisa foi realizada em uma Autarquia Federal que regulamenta uma profissão específica. O órgão solicitou que não fossem utilizados dados ou informações que possam identificá-lo no estudo.

O sigilo em relação ao nome da organização pode ser positivo, uma vez que o resultado obtido na pesquisa será desvinculado da imagem da organização.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Considerando que dentro de um órgão podem existir diversas empresas prestadoras de serviços, neste estudo foram consideradas aptas a responder ao questionário apenas as pessoas com contrato trabalhista junto à organização estudada. Com esse critério estabelecido, a pesquisa conta uma população de 97 colaboradores aptos a responderem ao instrumento (questionário).

O questionário foi aplicado a 60 colaboradores, que estão lotados nos seguintes setores: administração, tesouraria, diretoria e em um setor fim da organização que não pode ser especificado por uma questão de confidencialidade. Os entrevistados foram escolhidos devido à facilidade de acesso. Alguns gozavam férias trabalhistas e outros estavam em viagens profissionais, dessa forma, alguns trabalhadores não estavam na organização no período de levantamento de dados.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para alcançar os objetivos específicos citados no item 1.3, foi aplicado um questionário, localizado no apêndice deste trabalho, composto pelos seguintes instrumentos: uma medida de comprometimento organizacional, embasada nas três bases do comprometimento, desenvolvidas por Meyer e Allen (1997), e a Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), validada por Tamayo et al. (2000).

No início do questionário, o pesquisador esclareceu ao participante a finalidade, o objetivo e a relevância desse objeto de estudo. Frisou-se que a pesquisa é voluntária, não existindo qualquer penalidade caso o questionário não seja preenchido, e que todas as informações colhidas são sigilosas. Ao fim da explicação sobre a pesquisa, o pesquisador ofereceu seu contato ao participante e o agradeceu.

A medida de comprometimento organizacional, adaptada por Siqueira (2001), utiliza uma escala de resposta tipo Likert de 7 pontos, na qual (1) corresponde a “*Discordo Totalmente*” e (7) a “*Concordo Totalmente*”. No total, são seis itens para comprometimento afetivo, sete para o calculativo e seis para o normativo.

A medida corresponde à versão de Meyer e Allen (1997). As três bases de comprometimento apresentam uma consistência interna aceitável e foram encontrados os seguintes valores de coeficientes de Alpha de Cronbach: 0,85 para a escala afetiva; 0,79 para a escala calculativa e 0,73 para a escala normativa.

A Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), validada por Tamayo et al. (2000), tem como objetivo medir a percepção do trabalhador em relação à retribuição e ao reconhecimento dado pela organização. Este instrumento adota uma escala de resposta tipo Likert de 5 pontos, na qual (1) corresponde a “*Nunca*” e (5) a “*Sempre*”.

O instrumento é composto por 23 itens, que se dividem em seis fatores da seguinte maneira: seis itens para a gestão organizacional do desempenho, sete itens para a sobrecarga de trabalho, cinco itens para a percepção de suporte material e cinco itens para ascensão, promoção e salários.

Segundo o que preconiza Tamayo et al. (2000), foram encontrados os seguintes valores de coeficientes de Alpha de Cronbach para os fatores: 0,83 para gestão organizacional do desempenho; 0,76 para sobrecarga de trabalho; 0,82 para percepção de suporte material; 0,75 para ascensão, promoção e salários.

3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa foi realizada na última semana no mês de maio de 2011 em horário comercial, pois foi nesse período que a organização contava com a maioria de funcionários na casa, e preferencialmente de forma coletiva.

A pesquisa foi aplicada da seguinte forma: o pesquisador foi a todos os setores da organização explicando a finalidade do instrumento e o sigilo das informações coletadas. Após explicar sobre o preenchimento do questionário, o pesquisador o aplicou. Logo após o preenchimento das respostas, os participantes devolveram os questionários ao pesquisador, que os colocou em um envelope lacrado.

Dos 60 questionários aplicados, apenas 50 foram validados, pois 10 não estavam completos (a parte referente ao suporte organizacional não foi preenchida).

A falta de tempo para responder ao questionário dificultou a coleta de um número maior de questionários válidos, pois, conforme dito, 10 questionários continham muitos itens em branco e alguns não foram respondidos.

Após o fim das aplicações, para tabulação e auxílio na análise dos dados, foram utilizados dois softwares: Microsoft Excel 2010 e o SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 16.0.

Foram conduzidas análises estatísticas descritivas (média, desvio padrão e valores mínimos e máximos) e análises de correlações bivariadas de Pearson.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados os resultados e análises da pesquisa aplicada, com base nos objetivos e referencial teórico deste trabalho.

Primeiramente serão abordados os resultados descritivos e, em seguida, os resultados das correlações entre as variáveis.

Os dados das médias, desvios padrões, pontos mínimo e máximo se encontram na tabela 1.

Tabela 1: médias, desvios e valores mínimo e máximo dos fatores estudados.

| Fatores | Média | Desvio Padrão | Mínimo | Máximo |
|-------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| Comprometimento Afetivo | 4,33 | 1,48 | 1,00 | 6,50 |
| Comprometimento Instrumental | 4,31 | 1,04 | 2,33 | 6,50 |
| Comprometimento Normativo | 3,89 | 1,34 | 1,00 | 6,67 |
| Gestão de Desempenho | 2,95 | 0,67 | 1,43 | 5,00 |
| Suporte Material | 4,06 | 0,53 | 3,00 | 5,00 |
| Sobrecarga de Trabalho | 2,84 | 0,86 | 1,00 | 4,75 |
| Ascensão, Promoção e Salários | 3,02 | 0,71 | 1,80 | 4,80 |

Em relação às variáveis de comprometimento, que foram medidas em uma escala de 1 a 7, foram encontrados os seguintes valores: para comprometimento afetivo, a média encontrada neste estudo foi de 4,33 (dp = 1,48); para o comprometimento instrumental, a média encontrada foi de 4,31 (dp = 1,04); para o

comprometimento normativo, a média encontrada foi de 3,89 ($dp = 1,34$). O ponto mínimo de 1,00 e ponto máximo igual a 6,67.

O principal tipo de comprometimento da amostra estudada foi, portanto, o afetivo, seguido pelo instrumental e pelo normativo, respectivamente. Em uma escala de 1 a 7, as pontuações para comprometimento foram próximas ao ponto médio da escala, sugerindo que existe um certo grau de comprometimento por parte dos servidores, mas também que seria possível incrementá-lo, desde que se compreendesse suas variáveis preditoras.

O comprometimento afetivo consiste em um conjunto de sentimentos ou reações positivas do indivíduo que trazem benefícios à organização (BASTOS, BRANDÃO e PINHO, 1997). Os respondentes, portanto, têm um desejo moderado de permanecer na organização e uma identificação moderada com ela.

Já em relação às variáveis de suporte organizacional, que foram medidas em uma escala de 1 a 5, foram encontrados os seguintes valores: para o suporte de gestão de desempenho, a média encontrada neste estudo foi de 2,95 ($dp = 0,67$); para o suporte material, a média encontrada foi de 4,06 ($dp = 0,53$); para o suporte de sobrecarga de trabalho, a média encontrada foi de 2,84 ($dp = 0,86$); e para o suporte de ascensão, promoção e salários, a média encontrada foi de 3,02 ($dp = 0,71$). O ponto mínimo igual a 1,00 e ponto máximo igual a 5,00.

O principal tipo de suporte da amostra estudada foi, portanto, o suporte material, seguidos pelo suporte de ascensão, promoção e salários, suporte de gestão de desempenho e suporte de sobrecarga de trabalho, respectivamente. Em uma escala de 1 a 5, as pontuações para suporte material foram próximas ao ponto médio da escala, sugerindo que existe um certo grau de suporte percebido pelos servidores, mas também que seria possível incrementá-lo, desde que se compreendesse suas variáveis preditoras.

O suporte material refere-se à opinião dos trabalhadores sobre a disponibilidade de recursos materiais e financeiros para a execução eficaz das tarefas, assim como a disponibilidade, manutenção e qualidade desses recursos. Associa-se também à percepção do trabalhador sobre os esforços da organização

em modernizar e dinamizar os processos de trabalho (OLIVEIRA-CASTRO, BORGES-ANDRADE e PILATI, 1999).

Apesar de o fator sobrecarga ter obtido a menor pontuação média, quanto mais baixa a pontuação para sobrecarga maior o suporte. Assim, o fator mais negativamente avaliado foi a gestão de desempenho, que é a opinião dos trabalhadores referente às práticas organizacionais de gerenciamento do desempenho do funcionário. Por exemplo, o estabelecimento de metas, a valorização de novas ideias, o reconhecimento de dificuldades e a execução eficaz das tarefas (OLIVEIRA-CASTRO, BORGES-ANDRADE e PILATI, 1999). Esse fator também enfatiza o esforço organizacional de atualização de seus trabalhadores em face do surgimento de novas tecnologias e processos de trabalho.

Assim, parece que a organização oferece excelente retribuição, expressa em instalações físicas e materiais adequados, mas poderia desenvolver melhor práticas voltadas à autonomia e à participação do trabalhador, investimento em sua formação e desenvolvimento profissional, esclarecimento de metas e objetivos organizacionais e setoriais.

Foram testadas as correlações entre as variáveis de comprometimento organizacional e suporte organizacional. Nem todas as correlações foram significativas, conforme tabela 2.

Tabela 2: correlação entre as variáveis de suporte e comprometimento organizacional.

| Variáveis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|------|---|---|
| 1. Comprometimento Afetivo | 1 | | | | | | |
| 2. Comprometimento Instrumental | -0,13 | 1 | | | | | |
| 3. Comprometimento Normativo | 0,69** | -0,80 | 1 | | | | |
| 4. Gestão de Desempenho | 0,57** | -0,80 | 0,53** | 1 | | | |
| 5. Suporte Material | 0,24 | 0,37** | 0,44 | 0,33* | 1 | | |
| 6. Sobrecarga de Trabalho | 0,12 | -0,02 | 0,01 | 0,47** | 0,16 | 1 | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|----------|
| 7. Ascensão, Promoção e Salários | 0,48** | 0,14 | 0,45** | 0,58** | 0,23 | 0,32** | 1 |
|-------------------------------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|----------|

*p<0,05 **p<0,01

As correlações significativas encontradas entre suporte e comprometimento foram: a) comprometimento afetivo correlacionado significativamente com suporte de gestão de desempenho ($r = 0,57$) e com suporte de ascensão, promoção e salários ($r = 0,48$); comprometimento instrumental relacionado significativamente com suporte material ($r = 0,37$); comprometimento normativo correlacionado de forma significativa com gestão de desempenho ($r = 0,53$) e com suporte de ascensão, promoção e salários ($r = 0,45$). Nota-se que a direção entre todas as associações significativas é positiva, o que indica que quanto maior for a percepção de suporte, maior é o tipo de comprometimento em questão.

As correlações mais fortes neste estudo foram entre comprometimento afetivo e suporte de gestão de desempenho ($r = 0,57$) e comprometimento normativo e suporte de gestão de desempenho ($r = 0,53$). A gestão do desempenho parece ser a principal variável, entre as estudadas, associadas ao comprometimento. O suporte voltado à gestão do desempenho reflete práticas de valorização do trabalhador, de suas ideias e de sua formação profissional. Se a organização investe no desenvolvimento do trabalhador, é possível que este se sinta parte dela e veja compatibilidade entre seus objetivos pessoais e os objetivos organizacionais. É mais fácil identificar-se com a organização nessas condições e, conseqüentemente, desejar permanecer trabalhando neste local. O trabalhador percebe que tem espaço para se manifestar e ter suas sugestões e conceitos valorizados.

A gestão do desempenho também apresentou forte associação com comprometimento normativo. Neste caso, a percepção de que a organização valoriza o trabalhador e investe em sua formação gera também uma obrigação do trabalhador em retribuir, em ali permanecer e contribuir para alcance dos objetivos organizacionais. A organização investe e merece ter o esforço do trabalhador como retorno.

O suporte de ascensão, promoção e salários também se correlacionou significativamente com comprometimento afetivo e normativo, ($r = 0,48$) e ($r = 0,45$), respectivamente. O suporte voltado à ascensão, à promoção e aos salários reflete a opinião dos trabalhadores em relação à remuneração, às promoções e à ascensão dentro da organização. Se esta proporciona um bom plano de cargos e salários para seus trabalhadores, é possível que este sinta reconhecido seus méritos e, com isso, deseje permanecer na instituição e tenha mais disposição para se esforçar em favor dela, internalizando seus objetivos e valores. Esse desejo do trabalhador em se manter na organização pode surgir também como uma crença de débito moral do indivíduo com a organização. Segundo Zanelli, Borges-Andrade, Bastos & Cols (2004), a possível obrigatoriedade de pagar essa dívida faria com que o trabalhador permanecesse vinculado a determinada organização.

O comprometimento instrumental apresentou correlação significativa apenas com suporte material. Na avaliação dos aspectos que compensam a permanência na organização, as instalações e as condições físicas da organização parecem ser os principais fatores associados. A presença de boas condições de trabalho está correlacionada com a avaliação de perdas e/ou custos associados ao rompimento da relação de troca com a organização.

Tendo em vista que a organização estudada é uma Autarquia Federal e seus funcionários devem trabalhar de acordo com o que a lei permite, é interessante observar que o apoio da organização em relação a materiais de expediente, máquinas e equipamentos é fundamental para que os funcionários executem suas atividades com maior conforto e rapidez.

A sobrecarga de trabalho não apresentou relação significativa com nenhum tipo de comprometimento organizacional. Ou seja, a retribuição organizacional em forma de carga de trabalho adequada não caminha junto com o comprometimento do trabalhador. É possível que a sobrecarga atue mais como um elemento estressor na rotina de trabalho do que um fator associado ao vínculo que o indivíduo irá estabelecer com a organização. Ter uma carga elevada de trabalho não significa que haverá também um vínculo mais fraco do indivíduo com a organização. Fatores relacionados à gestão do desempenho, à carreira e ao suporte material parecem ser mais importantes para entender o comprometimento.

A Tabela 3 resume os resultados do estudo.

Tabela 3: correlações significativas entre comprometimento organizacional e suporte organizacional.

| Variáveis | Gestão de Desempenho | Suporte Material | Sobrecarga de Trabalho | Ascensão, Promoção e Salários |
|------------------------------|----------------------|------------------|------------------------|-------------------------------|
| Comprometimento Afetivo | 0,57** | - | - | 0,48** |
| Comprometimento Instrumental | - | 0,37** | - | - |
| Comprometimento Normativo | 0,53** | - | - | 0,45** |

Apesar de o presente estudo não ter tido objetivo de testar efeitos de predição de uma variável sobre outra, a literatura indica que a percepção de suporte organizacional seria preditor do comprometimento, e não o contrário. Assim, quando se analisa as correlações aqui encontradas, pode-se inferir que os fatores de suporte apontados anteriormente teriam alguma relação com comprometimento, ou seja, seriam relevantes para explicar o fenômeno.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho teve como objetivos: descrever o comprometimento dos trabalhadores na organização investigada e a percepção de suporte organizacional, e verificar se existem correlações significativas entre suporte organizacional e comprometimento organizacional. Os objetivos foram alcançados.

Correlacionando as três bases do comprometimento com o suporte organizacional, apenas a percepção de sobrecarga de trabalho não apresentou associação significativa com o comprometimento.

O resultado obtido nesta pesquisa pode mostrar aos gestores que o suporte organizacional é de extrema importância não só para organização, com também para o funcionário, uma vez que, segundo Eisenberger et al. (1986), uma percepção favorável de suporte organizacional pode resultar em um maior esforço do empregado para atingir os objetivos da organização. O resultado deste trabalho pode demonstrar também aos gestores que existem outros fatores, além de aumento de salários, para se conseguir empregados comprometidos com a organização.

A organização pesquisada poderia melhorar suas práticas de ascensão, promoção e salários, adotando um plano de cargos e salários que implique uma maior remuneração, maior facilidade de acesso às promoções salariais, assim como uma maior chance de crescimento profissional dentro da organização. Poderia melhorar também sua gestão de desempenho, atualizando seus servidores quanto às novas tecnologias, dinamizando e modernizando os processos de trabalho, estabelecendo metas, valorizando novas ideias e procurando conhecer as dificuldades dos servidores na execução de suas tarefas.

O estudo desenvolvido não tem objetivo de testar relações causais, mas, com base em estudos anteriores e na natureza dos conceitos, o desenvolvimento de práticas adequadas de gestão de desempenho e desenvolvimento de carreira poderia beneficiar a identificação e a vinculação do indivíduo com a organização. Assim, a organização estudada poderia diminuir a rotatividade, conseguindo maior

qualidade e produtividade, tendo em vista que não precisaria, com frequência, treinar novos profissionais.

Apesar da explicação sobre a finalidade e o sigilo dos dados feita pelo pesquisador, este foi questionado diversas vezes pelos respondentes se eles sofreriam alguma penalidade ou benefício pelas respostas dadas. Tais indagações podem demonstrar um possível desejo por parte dos entrevistados de mudanças na organização. Este receio em relação à participação da pesquisa trouxe dificuldades para sua realização, tendo em vista que apenas 60 dos 97 servidores responderam ao questionário, ou seja, apenas 61,86% da organização participou da pesquisa.

Com os gestores possuindo um *feedback* deste trabalho e caso tenham interesse em melhorar seu suporte organizacional, seria interessante realizar uma nova pesquisa relacionando o suporte organizacional ao comprometimento organizacional e comparando-a com este trabalho. Essa comparação auxiliaria na gestão da organização, verificando, por exemplo, se houve aumento do suporte organizacional e se isso acarretou um aumento do comprometimento.

Caso os gestores tenham interesse em realizar essas pesquisas futuramente, poderia ser realizada nesta organização um estudo sobre o clima organizacional. Após a realização da pesquisa sobre o clima organizacional, seria interessante descobrir se há alguma relação desta com suporte organizacional; analisando se quanto maior o suporte melhor seria o clima organizacional, por exemplo.

Finalmente, vale salientar que as informações apresentadas são apenas dados iniciais que fornecem pistas para futuros estudos, cujos resultados possam ajudar na melhoria das práticas organizacionais e no sucesso da organização.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. A., **Como escrever Teses e Monografias**: um roteiro passo a passo. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus Universitário, 2007.

BASTOS, A. V. B. Os vínculos indivíduo-organização: uma revisão da pesquisa sobre comprometimento organizacional. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 16., 1992, Canela. **Anais...** Canela: ANPAD, 1992, v. 6, p. 290-304.

_____. Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, v. 33, n. 3, p. 52-64, maio/jun. 1993.

_____. **Comprometimento no trabalho**: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato. 1994. 314f. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.

_____. Comprometimento organizacional: seus antecedentes em distintos setores da administração em grupos ocupacionais. **Temas em Psicologia**, n. 1, p. 73-90, 1994.

_____; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento organizacional na administração pública e em seus segmentos meio e fim. **Temas em Psicologia**, n. 1, p. 49-61, 1994.

_____; BORGES-ANDRADE, J. E. Conceituação e mensuração de comprometimento organizacional. **Temas em Psicologia**, n. 1, p. 37-47, 1994.

_____; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento com o trabalho: padrões em diferentes contextos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 42, n. 2, p. 31-41, 2002.

_____; BRANDÃO, M. G. A.; PINHO, A. P. M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, v.1, n. 2, p. 97-120, 1997.

BECKER, H. S. Notes on the concept of commitment. **The American Journal of Sociology**, v. 66, p. 32-40, 1960.

BECKER, T. E. Foci and bases of commitment. **The American Journal of Sociology**, v. 66, n. 1, p. 32-40, 1992.

BORGES-ANDRADE, J. E.; AFANASIEF, R. S.; SILVA, M. S. Mensuração de comprometimento organizacional em instituições públicas. In REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 19., 1989, Ribeirão Preto. **Anais...** Ribeirão Preto: Sociedade de Psicologia de Ribeirão Preto, 1989. p. 236

_____; PILATI, R. Comprometimento atitudinal e comportamental: relações com suporte e imagem nas organizações. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 3, p. 85-106, 2001.

DIAS, J. M. G. **Preditores do comprometimento organizacional**: um estudo de caso na EMATER – MG. Belo Horizonte, 1993. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais.

_____; MORAES, L. F. R. Preditores de comprometimento organizacional na EMATER – MG. **Temas em psicologia**, n. 1, p. 91-102, 1994.

DEMO, G. Comprometimento no trabalho: uma síntese do estado da arte e uma revisão da produção nacional. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 3, n. 2, p. 185-213, 2003.

EISENBERGER, R. et al. Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 500-507, 1986.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

MATHIEU, J. E.; ZAJAC, D. M. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, v. 108, n. 2, p. 171-194, 1990.

MEDEIROS, C. A. F. et al. Comprometimento organizacional: o estado da arte da pesquisa no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. 4, p. 187-209, 2003.

_____.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceituação de três componentes do comprometimento organizacional (Meyer e Allen, 1991). **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 3, p. 67-87, 1998.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. **Commitment in the work place: theory, research, and application**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1997.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

MORGAN, G. **Images of organization**. London: Sage, 1986.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v. 14, p. 224-247, 1979.

OLIVEIRA-CASTRO, G. A.; BORGES-ANDRADE, J. E.; PILATI, R. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 3, n. 2, p. 29-51, 1999.

SCHEIN, E. H. **Psicologia Organizacional**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1982.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M., (2001) **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de ensino a distância UFSC.

SILVA, M. C. C.; **Avaliação do Comprometimento dos Servidores de uma Instituição Pública Federal de Pesquisa: o Caso dos Pesquisadores do IPEN**. 2007. Dissertação (Mestrado), Universidade de São Paulo.

SIQUEIRA, M. M. M. Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. In ENANPAD: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2002, CD-ROM.

TAMAYO, M. R.; TROCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relação com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de psicologia**, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

WIENER, Y. Commitment in organizations: a normative view. **Academy of Management Review**, v. 7, n. 3, p. 418-428, 1982.

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

APÊNDICE

1-Agora utilize a escala abaixo para responder os seguintes itens:

Esta pesquisa faz parte do meu Trabalho de Conclusão do Curso de Administração na Universidade de Brasília. Trata de avaliar experiências dos trabalhadores em sua organização. Leia atentamente as questões abaixo. Não existem respostas certas ou erradas e você não será identificado. As respostas serão mantidas no anonimato e só serão utilizadas para fins acadêmicos.

Desde já agradeço sua colaboração.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|---------------------|
| Discordo totalmente | Discordo | Discordo um pouco | Não concordo, nem discordo | Concordo um pouco | Concordo | Concordo totalmente |

| | |
|--|--|
| Eu seria muito feliz em dedicar o resto da minha carreira a esta organização. | |
| Eu realmente sinto os problemas da organização como se fossem meus. | |
| Eu não sinto um forte senso de integração com esta organização. | |
| Eu não me sinto emocionalmente vinculado a esta organização. | |
| Eu não me sinto como uma pessoa de casa nesta organização. | |
| Esta organização tem um imenso significado pessoal para mim. | |
| Na situação atual, ficar nesta organização é na realidade mais uma necessidade do que um desejo. | |
| Mesmo que eu quisesse, seria muito difícil para eu deixar esta organização agora. | |
| Se eu decidisse deixar essa organização agora, minha vida ficaria bastante desestruturada. | |

| | |
|---|--|
| Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse essa organização. | |
| Se eu já não tivesse dado tanto de mim nesta organização, eu poderia pensar em trabalhar num outro lugar. | |
| Uma das poucas consequências negativas de deixar essa organização seria a escassez de alternativas imediatas. | |
| Eu não sinto nenhuma obrigação de permanecer nesta organização. | |
| Mesmo se fosse vantagem para mim, sinto que não seria certo deixar essa organização agora. | |
| Eu me sentiria culpado se deixasse essa organização agora. | |
| Essa organização merece minha lealdade. | |
| Eu não deixaria essa organização agora, porque tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui. | |
| Eu devo muito a essa organização. | |

2- Nesta parte você encontrará várias afirmativas relacionadas ao seu ambiente de trabalho. Sua tarefa consiste em ler cada afirmativa cuidadosamente e dizer se ela expressa ou não algo que ocorre em seu trabalho atual. Não existem questões certas nem erradas; o que importa é sua opinião sincera. Procure a alternativa de resposta que melhor reflita sua percepção do que ocorre na organização em que você trabalha. Por favor, não deixe questões em branco.

Para responder você utilizará a escala representada abaixo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|-----------|---------------|----------------|----------|
| Nunca | Raramente | Algumas vezes | Frequentemente | Sempre |

| | |
|---|-----------|
| 1. A organização adquire equipamentos modernos de trabalho. | 1 2 3 4 5 |
| 2. Esta organização mantém coerência entre diretrizes, metas e ações. | 1 2 3 4 5 |
| 3. Esta organização leva em conta a opinião dos funcionários para resolver problemas. | 1 2 3 4 5 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Esta organização toma providências para sanar dificuldades no trabalho. | 1 2 3 4 5 |
| 5. Esta organização fornece equipamentos de má qualidade. | 1 2 3 4 5 |
| 6. A organização divulga as metas de desempenho esperadas. | 1 2 3 4 5 |
| 7. A organização deixa faltar os materiais necessários ao bom desempenho do trabalho. | 1 2 3 4 5 |
| 8. A organização sobrecarrega de trabalho os melhores funcionários. | 1 2 3 4 5 |
| 9. A organização atualiza os funcionários quanto a novas tecnologias. | 1 2 3 4 5 |
| 10. A organização investe no treinamento dos seus funcionários. | 1 2 3 4 5 |
| 11. Esta organização impõe ao funcionário as mudanças no trabalho. | 1 2 3 4 5 |
| 12. No meu trabalho, há pressão quanto ao prazo para se completar as tarefas. | 1 2 3 4 5 |
| 13. A organização fornece os equipamentos necessários ao desempenho eficaz das atividades. | 1 2 3 4 5 |
| 14. A minha organização submete o funcionário a uma carga excessiva de trabalho. | 1 2 3 4 5 |
| 15. Esta organização fornece materiais em quantidade suficiente. | 1 2 3 4 5 |
| 16. Minha organização cuida da limpeza dos ambientes de trabalho. | 1 2 3 4 5 |
| 17. Esta organização suga a energia dos funcionários. | 1 2 3 4 5 |
| 18. Esta organização realiza prontamente a manutenção dos equipamentos. | 1 2 3 4 5 |
| 19. Nesta organização as oportunidades de ascensão são compatíveis com as aspirações dos funcionários. | 1 2 3 4 5 |
| 20. Esta organização oferece oportunidades de ascensão profissional. | 1 2 3 4 5 |
| 21. Esta organização oferece salários compatíveis com os melhores do mercado. | 1 2 3 4 5 |
| 22. Nesta organização os funcionários chegam ao final de carreira com salários baixos. | 1 2 3 4 5 |
| 23. Nesta organização os empregados recebem salários dignos. | 1 2 3 4 5 |