

UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RS
DACEC – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTÁBEIS,
ECONÔMICAS E DA COMUNICAÇÃO.
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS

**O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS**

DÉBORA FRANCIELI GIEHL

Profª. Orientadora: Maira Fátima Pizolotto

Resumo

A partir do final da década de 70, um dos construtos mais intensamente investigados em comportamento organizacional foram os estudos sobre Comprometimento Organizacional e tal relevância é pelo interesse dos gestores nos impactos por ele exercido sobre o contexto organizacional, ao buscar formas de gerenciar o comprometimento de seus funcionários utilizando-o como diferencial competitivo. Diante disso, este artigo visa a verificar o estilo de Comprometimento Organizacional predominante em uma Empresa prestadora de Serviços Contábeis do município de Santa Rosa - RS. Para atingir o objetivo deste trabalho, foi realizada uma pesquisa aplicada, de cunho quantitativo e qualitativo, exploratória e descritiva. A pesquisa foi bibliográfica, de levantamento, de campo e um estudo de caso. Para o levantamento dos dados, foi utilizado um questionário contendo duas partes, uma de caracterização do perfil dos participantes e a outra contendo as três escalas de comprometimento organizacional Afetiva, Calculativa e Normativa, elaborados por Siqueira nas versões 1995 e 2000 (apud, SIQUEIRA, TAMAYO et al, 2008). Concluiu-se de acordo com os resultados obtidos que o comprometimento afetivo é o que prevalece na empresa, mas há indecisão por parte dos funcionários quanto ao seu compromisso afetivo com a organização, pois eles acreditam que se deixassem a empresa não teriam perdas sociais, perdas de investimentos feitos na organização, perdas de retribuições organizacionais, nem perdas profissionais e também acreditam que não devem ter obrigações e deveres morais com a empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Comprometimento organizacional; Gestão de Pessoas; Empresa de Serviços Contábeis.

Abstract

From the late 70s, one of the most intensely investigated constructs in organizational behavior have been studies on Organizational Commitment and such relevance is in the interest of managers in the impact he had on the organizational context, to seek ways to manage the commitment of employees using it as a differentiator. Thus, this paper aims to verify the predominant style of Organizational Commitment in a Financial Services Company providing the city of Santa Rosa - RS. To achieve the objective of this work was carried out applied research, and on a quantitative and qualitative, exploratory and descriptive. The research was bibliographical survey of the field and a case study. To gather data, we used a questionnaire containing two parts, one to characterize the profile of participants and the other containing the three scales of affective organizational commitment, calculative and normative, developed by Smith in 1995 and 2000 versions (apud, Siqueira, TAMAYO et al, 2008). It was concluded

according to the results of the affective commitment is what prevails in the company, but there is indecision on the part of employees about their affective commitment with the organization because they believe that the company would not let social losses, losses investments in the organization, loss of organizational rewards or losses, and also believe that professionals should not have moral obligations and duties with the company.

KEYWORDS: Organizational commitment, People Management, Financial Services Company.

1 Introdução

Vivemos uma era de mudanças. No ambiente organizacional elas estão presentes nas mais diversas variáveis que compõe o ambiente externo e interno. Tais mudanças estão acontecendo constantemente e é nesse cenário de transformações que as empresas precisam se manter cada vez mais competitivas. No entendimento de Chiavenato (2009) para competir não é suficiente ter máquinas, equipamentos, instalações e tecnologia, pois os concorrentes também os possuem, o que é preciso é contar muito com o talento humano. “Atualmente o que determina o diferencial competitivo de uma empresa em relação à outra é o capital humano que ela tem disponível” (BERTOLDO, 2006, p.14).

Esse cenário de mudanças exige que as empresas se modernizem e se desenvolvam, mas para isso elas precisam contar com as pessoas que fazem parte da organização, e que se comprometidas irão contribuir para que a empresa atinja os seus objetivos. Para Robbins (2005), o comprometimento é a identificação do trabalhador para com a empresa e seus objetivos, desejando manter-se nela. Medeiros (2003) destaca que um elevado nível de comprometimento organizacional contribui para que as empresas atinjam seus objetivos organizacionais e tenham um melhor desempenho. E, Bertoldo (2006), explica que devido à globalização as empresas estão buscando trabalhadores cada vez mais satisfeitos e comprometidos com o seu trabalho, tendo como consequência um melhor desempenho para as mesmas no mercado empresarial.

Como as organizações são constituídas de pessoas, todo o cuidado e a atenção dispensados a elas acabam refletindo na produtividade da organização. Por isso, deve-se dar mais atenção as pessoas, pois são elas que possuem as competências capazes de agregar valor à empresa e torná-la mais ágil e competitiva.

Neste sentido, este artigo visa a verificar o estilo de Comprometimento Organizacional predominante em uma Empresa prestadora de Serviços Contábeis do município de Santa Rosa - RS. O artigo está estruturado em quatro seções além desta introdução. Na primeira seção discute-se o referencial teórico. Na segunda, delimitam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na terceira demonstra-se os resultados já analisados. E por fim, apresenta-se as conclusões do estudo, seguido da Bibliografia e do Anexo.

2 Referencial Teórico

2.1 As Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis

A origem da Contabilidade se confunde com a invenção da escrita e possivelmente foram os contadores seus inventores, Sá (2008) afirma que a escrita contábil foi a matriz da escrita comum. De acordo com o autor, a contabilidade existe desde as civilizações pré-históricas, surgindo da necessidade de registrar as transações comerciais na antiguidade, desta

forma, o desenvolvimento da contabilidade se dá a partir da necessidade de acompanhar a evolução dos patrimônios. Cabe resaltar, que a contabilidade não deve ser feita apenas para cumprir a legislação, pois ela tem um papel muito mais importante, que é o de auxiliar as pessoas, tanto físicas quanto jurídicas, a tomarem decisões. Como afirma Iudícibus (2000) o objetivo da contabilidade é fornecer informações importantes para a tomada de decisões.

Figueiredo e Fabri (2000) destacam que as empresas prestadoras de serviços contábeis, assim como o nome já traduz, prestam serviços de natureza contábil, fornecendo informações patrimoniais de pessoas físicas e/ou jurídicas. Para um bom desempenho, estas empresas necessitam de tecnologia, estrutura física e competências humanas. O tamanho, a complexidade da infraestrutura e o espaço físico dessas empresas variam de acordo com o volume e diversidade de pessoas que nela trabalham. Normalmente os trabalhadores realizam atividades múltiplas não especializadas, mas existem também empresas contábeis onde as atividades são divididas em setores, de acordo com as seguintes funções: contábil, fiscal e departamento pessoal. Nestes casos, cada trabalhador se encarrega das tarefas pertinentes a essas funções. Podem ainda ter setores especializados na área burocrática, planejamento tributário, custos, entre outros.

Os profissionais que trabalham nas empresas de serviços contábeis devem deter todas as competências necessárias a um trabalho com eficiência, eficácia e efetividade, vejamos:

O profissional de contabilidade, além de conhecimentos técnicos necessários ao desempenho da atividade, deve conhecer o ambiente interno e externo das empresas, e suas relações de comportamento humano, social e econômico, devem ser conscientes e responsáveis, pois as informações emanadas pela contabilidade impactam profundamente a vida econômica e social do país [...]. (FIGUEIREDO E FABRI, 2000, p.24).

Visto que, a área contábil passa frequentemente por momentos de mudanças, principalmente no que se refere a legislação, reforça-se ainda mais, a necessidade de contar com profissionais qualificados e comprometidos para o pleno desenvolvimento organizacional, profissional e pessoal.

2.2 O Comportamento Organizacional

O Comportamento Organizacional surgiu no final da década de 1950, como uma evolução de simples modelos comportamentais baseados somente nas relações humanas, para conceitos e modelos verdadeiramente científicos, que enfocam para além das relações humanas a influência do sistema organizacional no comportamento dos colaboradores e da organização. A partir desta época, os estudos do comportamento organizacional, têm atraído cada vez mais a atenção dos gestores, que têm se esforçado muito para entender o real valor das pessoas que trabalham nas organizações, para o alcance dos objetivos organizacionais (PIZOLOTTO, DREWS e ABREU, 2008).

A maioria das pesquisas na área de Comportamento organizacional focam em três tipos de atitudes que são: o envolvimento no trabalho, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, tema deste estudo (ROBBINS, 2005).

Para Dubrin (2003), comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano no local de trabalho, a interação entre as pessoas e a organização. Na visão de França (2006), é o estudo do conjunto de ações, atitudes e expectativas humanas dentro do ambiente de trabalho. E, Robbins (2005), afirma que o comportamento organizacional consiste num campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e o sistema organizacional têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para promover a melhoria da eficácia organizacional.

O comportamento Organizacional de acordo com Wagner e Hollenbeck (1999) é baseado em pesquisas e práticas modeladas por quatro abordagens da administração: a

Abordagem da Administração Científica, a partir da qual se acreditava que uma empresa teria rentabilidade e sobrevivência longa se tivesse uma administração adequada, desta forma, os estudos estavam voltados para o melhor modo de alcançá-la; a Abordagem dos Princípios da Administração, que estava focada no aumento da eficiência dos procedimentos gerenciais; a Abordagem das Relações Humanas, que começou a utilizar os métodos científicos para testar o pensamento gerencial, estimulando a importância da satisfação e desenvolvimento pessoal no trabalho; e, finalmente, a abordagem atual que é a dos Sistemas Abertos, que se preocupa em lidar com o ambiente, já que o sistema interage com seu meio ambiente e sofre influência de forças externas.

O comportamento organizacional analisa três níveis básicos: o nível individual, o nível do grupo e o nível do sistema organizacional. No primeiro nível se leva em conta que as diferenças no comportamento individual, características individuais, valores, personalidade, percepção, tomada de decisão e motivação, influenciam nos resultados da empresa; os autores destacam que devido à diversidade de pessoas que existem dentro de uma empresa, é importante conhecer as diferenças individuais para que se possa buscar a melhoria do desempenho dos indivíduos e da organização. No que se refere ao nível de grupo se faz necessário entender como se dão as relações interpessoais, as dinâmicas de trabalho, a forma de comunicação e de liderança, a gestão dos conflitos, entre outros. E por fim, no nível do sistema organizacional, se conhece e se entende a estrutura e a cultura da organização, as práticas de gestão de pessoas e como a organização se adequa as mudanças visando ao desenvolvimento organizacional (PIZOLOTTO, DREWS E ABREU, 2008).

Robbins (2005) enfatizou que a maioria das pesquisas na área de Comportamento organizacional centram-se em três tipos de atitudes, voltadas ao envolvimento, a satisfação e ao comprometimento para com o trabalho e a organização, iremos agora entender um pouco destas abordagens: o envolvimento com o trabalho consiste no grau em que uma pessoa se identifica com seu trabalho e considera seu desempenho nele um fator de valorização; a satisfação no trabalho se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza; e por fim, o comprometimento organizacional que consiste na identificação do trabalhador para com a empresa e com seus objetivos.

2.3 O Comprometimento Organizacional

Siqueira (2008), corrobora as afirmações de Robbins (2005), e destaca que a partir do final da década de 70, um dos construtos mais intensamente investigados em comportamento organizacional foram os estudos sobre Comprometimento Organizacional. “Tal relevância é pelo interesse dos gestores nos impactos por ele exercido sobre o contexto organizacional, ao buscar formas de gerenciar o comprometimento de seus funcionários utilizando-o como diferencial na competitividade atual” (OLIVEIRA, 2006, p.6).

Cervo (2007) destaca que as organizações buscam trabalhadores que se comprometam com suas metas e objetivos, já os trabalhadores visam a uma estabilidade financeira e um apoio em seu desenvolvimento profissional. Nesse encontro de interesses, uma característica muito estudada é o comprometimento organizacional dos profissionais para com suas empresas.

No entendimento de Sanches (2010), de modo geral, parte-se do pressuposto de que há uma relação de troca entre o indivíduo e a organização, onde os trabalhadores demonstram desempenho, assiduidade, permanência e colaboração espontânea e a organização oferece retribuições por meio de políticas de gestão de pessoas, oferecendo sistemas de recompensas econômicas, financeiras, sociais ou materiais. Em virtude dessa “troca” existente entre

empresa e empregado, os funcionários se tornam comprometidos a medida que percebem que a empresa está comprometida com eles.

Mas afinal, o que é comprometimento organizacional? A ideia de Comprometimento Organizacional “implica em quanto uma pessoa está identificada com os valores e objetivos da empresa” (ZANELLI, 2006, p.3). Na visão de Tavares (2005), consiste no desejo de permanecer como membro da empresa e o orgulho de pertencer a uma empresa; a identificação com os objetivos, metas e valores da empresa; o engajamento, o esforço, o empenho exercido em favor da empresa. Cervo (2007), enfatiza que as investigações sobre comprometimento organizacional, buscam identificar e compreender o papel dos fatores pessoais no trabalho, percebe também, as atitudes laborais como uma forma de compreender a adaptação e permanência dos indivíduos na organização em que trabalham.

2.3.1 Os Estilos de Comprometimento Organizacional

A partir de investigações sobre as bases do comprometimento, Meyer e Allen construíram um dos modelos mais reconhecidos na literatura acadêmica o Modelo de Três dimensões de Meyer e Allen. Os autores, (1991, APUD BERTOLDO, 2006) definem as bases do comprometimento da seguinte forma: o **componente afetivo**, que consiste num vínculo emocional do trabalhador, sua identificação e envolvimento para com a empresa; o **componente instrumental** refere-se ao comprometimento baseado nos custos que o trabalhador associa ao deixar a empresa; e o **componente normativo**, que refere-se ao sentimento de obrigação do trabalhador em permanecer na empresa.

O comprometimento afetivo como descrevem Meyer e Allen (1991 APUD BERTOLDO 2006; p. 29) “é um vínculo emocional do funcionário, sua identificação e envolvimento com a empresa”. Os funcionários têm apego, afeto pela empresa, identificam-se com seus objetivos e se envolvem em busca de seu alcance. Está associado segundo Góes (2006) à ideia de lealdade, desejo de contribuir com a empresa, orgulho e prazer em ser membro da mesma, desta forma, o comprometimento afetivo reflete as emoções e sentimentos do trabalhador para com a organização.

O comprometimento instrumental, denominado também de calculativo nos estudos de Mathieu e Zajac (1990), e derivado dos estudos de Becker (1960, APUD MEDEIROS, 2003, p.37), consiste numa tendência de engajamento do indivíduo para com a organização. Também é chamado de *side bet*, ou seja, as trocas efetivadas com a empresa, sendo tanto aos benefícios e recompensas adquiridas quanto os investimentos realizados pelo indivíduo em seu trabalho.

Para Siqueira (2001) o comprometimento calculativo é consequência de uma avaliação positiva dos resultados do investimento feito pelo funcionário e pela possibilidade de perder, ou não ter como repor vantagens resultantes desses investimentos, caso não permaneça na organização. Esse comprometimento se dá a partir de uma análise de quanto o indivíduo investiu e quanto obteve de retorno dos investimentos feitos, avaliando assim se é adequado romper ou manter a relação. Sob a mesma perspectiva Oliveira (2006) afirma que o indivíduo avalia em função da relação de troca econômica desenvolvida com a empresa se é vantajoso ou não permanecer na mesma. Sendo assim, o trabalhador verifica os custos e benefícios que estão associados a um desligamento. Para Meyer e Allen (1997, APUD FERREIRA E LEONE, 2011) o indivíduo permanece na empresa porque precisa, suas atitudes e comportamentos são com o objetivo de obter recompensas, portanto, ele só vai permanecer enquanto perceber que possui benefícios nessa escolha.

Cervo (2007) destaca que de acordo com os estudos de Wiener em 1982 o comprometimento normativo busca compreender o plano organizacional através da cultura da empresa e o indivíduo a partir dos processos motivacionais. No entendimento de Bastos

(1993) a cultura influencia na produção de trabalhadores comprometidos e é um fator determinante para o comprometimento do indivíduo para com a empresa. Para Tamayo (2006) o comprometimento normativo ocorre por meio das pressões normativas da empresa sobre o trabalhador, com a finalidade de obter os objetivos e interesses organizacionais, desta forma, as normas e políticas de gestão da empresa representam uma forma de controle sobre as ações das pessoas. Há uma internalização das normas e padrões estabelecidos pela empresa, gerando uma concordância moral com os objetivos da empresa. Resumindo, Bertoldo (2006) afirma que o comprometimento normativo é um vínculo moral do indivíduo para com a empresa, assim com um senso de dever, uma obrigação, que se reforça por meio dos objetivos, valores e missão da empresa.

Cervo (2007) afirma que as bases afetiva, normativa e calculativa do comprometimento organizacional auxiliam no entendimento do vínculo que o funcionário estabelece com a empresa, pois cada base imprime diferentes posturas nos mesmos.

A tabela 1 apresenta resumidamente cada um dos estilos de comprometimento organizacional.

Tabela 1 –Estilos do comprometimento organizacional

Categorias	Caracterização	A pessoa permanece na empresa porque...	Estado Psicológico
Afetivo	Grau em que o trabalhador se sente emocionalmente ligado, identificado e envolvido na empresa.	... sente que quer permanecer.	Desejo
Normativo	Grau em que o trabalhador possui um sentido de obrigação (ou dever moral) de permanecer na empresa.	... sente que deve permanecer.	Obrigação
Instrumental (Calculativo)	Grau em que o trabalhador se mant�m ligado à empresa devido ao reconhecimento dos custos associados com a sua saída da mesma. Este reconhecimento pode advir da ausência de alternativas de emprego, ou de sentimento de que os sacrifícios pessoais gerados pela saída serão elevados.	... sente que tem necessidade de permanecer.	Necessidade

Fonte: Rego (2002, APUD CERVO, 2007).

3 Procedimentos Metodológicos

3.1 Classifica o da Pesquisa

A presente pesquisa foi classificada de acordo com Teixeira, Zamberlan e Rasia (2009), quanto a natureza, quanto a abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos.

Quanto   Natureza   considerada uma pesquisa aplicada, pois visa a gerar conhecimento para aplica o prática na resolu o de problemas específicos da realidade.

Quanto   Abordagem   de cunho quantitativo e qualitativo. Quantitativa uma vez que traduz em números as opiniões e informa es, que depois de traduzidos são classificados e analisados. Qualitativa, pois existe vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números, sendo então, analisados os resultados qualitativamente a luz do referencial teórico construído.

Quanto aos Objetivos a pesquisa foi exploratória e descritiva. Exploratória por proporcionar maior familiaridade com o assunto, e uma maior compreensão sobre o tema de pesquisa, e descritiva, por estudar as características de um grupo, estabelecendo rela es entre variáveis.

Quanto aos Procedimentos Técnicos foi uma pesquisa bibliográfica, de levantamento, de campo e um estudo de caso. A pesquisa bibliográfica tem como base um material já elaborado, publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas e que serviram para a construção do referencial teórico. Segundo Teixeira, Zamberlan e Rasia (2009) a pesquisa de levantamento caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas das quais se deseja conhecer o comportamento, neste caso foram solicitadas informações a um grupo de pessoas sobre o tema em questão e foi realizada uma análise quantiquantitativa dessas informações. A pesquisa de campo é realizada no local da ocorrência dos fenômenos, no caso a empresa prestadora de serviços contábeis. Os autores definem estudo de caso como a análise de uma situação-problema, a partir da qual são avaliadas e sugeridas as melhores soluções. Desta forma devemos levar em consideração que os resultados obtidos a partir desse estudo de caso se limitam a organização em questão e não refletem a situação de todas as empresas que prestam serviços contábeis.

3.2 Sujeitos da Pesquisa

A pesquisa foi realizada em uma Empresa prestadora de Serviços Contábeis localizada no interior do estado do Rio Grande do Sul. Dos 18 trabalhadores da empresa, participaram da pesquisa apenas 16 funcionários, em virtude de dois estarem em férias. A escolha deste Escritório Contábil para a realização da pesquisa foi pela viabilidade de acesso aos respondentes e pelo interesse dos sócios pela pesquisa. A técnica utilizada na seleção dos sujeitos da pesquisa pode ser considerada como não-probabilística por conveniência de acordo com os autores Teixeira, Zamberlan e Rasia (2009), por ser uma técnica que procura obter uma amostra de elementos convenientes, onde os entrevistados são escolhidos por que estão no lugar exato no momento certo e essa escolha é a cargo do entrevistador.

Quanto ao perfil dos participantes constatou-se a predominância do gênero feminino (75%); quanto à faixa etária metade da amostra é relativamente jovem com idade até 29 anos; em relação à escolaridade 44% possuem ensino superior completo; e, por fim, em relação ao tempo de serviço na organização, 88% da amostra está na faixa de até 5 anos.

Quadro 1: Perfil dos Participantes

Gênero	Feminino	75%
	Masculino	25%
Faixa Etária	Até 29 anos	50%
	De 30 a 39 anos	19%
	Com 40 anos ou mais	31%
Escolaridade	Ensino Médio	19%
	Superior Incompleto	25%
	Superior Completo	44%
	Pós-Graduação	12%
Tempo de Serviço	Até 5 anos	88%
	Com 6 anos ou mais	12%

3.3 Coleta e Análise dos Dados

A coleta de dados foi realizada no mês de dezembro de 2011. Primeiramente a empresa foi contatada pela pesquisadora a fim de autorizar a participação de seus funcionários no estudo, foi informada sobre os objetivos da pesquisa e foi garantido total anonimato quanto à identificação da Empresa pesquisada. Posteriormente foi agendada a data e estipulado o horário para a aplicação da pesquisa. Antes da distribuição dos questionários (estes aplicados coletivamente no próprio local de trabalho dos funcionários) foi informado aos participantes

que se tratava de uma pesquisa acadêmica, que suas identidades não seriam reveladas e que suas participações deveriam ser voluntárias. Os questionários foram respondidos e entregues em seguida à pesquisadora.

Para o levantamento dos dados, foi utilizado um questionário (conforme consta no anexo A) contendo duas partes, uma de caracterização do perfil dos participantes e a outra contendo as três escalas de comprometimento organizacional ECOA, ECOC e ECON, elaborados por Siqueira nas versões 1995 e 2000 (apud, SIQUEIRA, TAMAYO et al, 2008).

A primeira parte do questionário consistiu na identificação do perfil dos participantes por meio dos seguintes itens: gênero, idade, escolaridade e tempo na empresa. A segunda parte do questionário consistiu nas seguintes escalas:

ECOA – Escala de comprometimento organizacional afetivo – que se refere ao afeto nutrido pelo trabalhador à empresa, foi utilizado em sua versão reduzida que possui 5 expressões de afetos dirigidos à empresa, onde o trabalhador deve indicar numa escala tipo *Likert* de cinco pontos, correspondendo: 1 nada; 2 pouco; 3 mais ou menos; 4 muito; 5 extremamente, a intensidade com que sente estes afetos.

ECOC - Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo - que se refere às crenças de um trabalhador acerca de perdas ou custos associados ao rompimento das relações de trabalho com uma empresa, trata-se de uma escala com 15 itens, distribuídos em quatro fatores que avaliam: perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na empresa, perdas de retribuições organizacionais e perdas profissionais; onde o trabalhador deveria assinalar numa escala tipo *Likert* de cinco pontos, correspondendo: 1 discordo totalmente; 2 discordo; 3 nem concordo nem discordo; 4 concordo; 5 concordo totalmente, o quanto concordava ou discordava de cada afirmação.

ECON - Escala de Comprometimento Organizacional Normativo - se refere às crenças dos trabalhadores sobre as suas obrigações e deveres morais para com a empresa. É composto de 7 frases onde o trabalhador deveria assinalar numa escala tipo *Likert* de cinco pontos, que correspondem: 1 discordo totalmente; 2 discordo; 3 nem concordo nem discordo; 4 concordo; 5 concordo totalmente, o quanto concordava ou discordava.

Os dados obtidos a partir dos questionários foram tabulados através do *software Excel* a partir do qual se realizaram as análises estatísticas. A análise dos resultados desta pesquisa, tem como base as autoras Siqueira e Tamayo et al. (2008). Segundo as autoras, para a interpretação dos resultados obtidos pela ECOA deve-se considerar que quanto maior o valor do escore médio, mais forte é o compromisso afetivo com a empresa. Os valores que estão entre 1 e 2,9 indicam frágil compromisso afetivo com a organização. Os valores entre 3 e 3,9 sugerem indecisão por parte do funcionário em relação ao seu vínculo afetivo com a organização. Valores entre 4 e 5 sinalizam que o funcionário sente-se afetivamente comprometido com a empresa. Já para interpretar os escores médios da ECOC, deve-se analisar individualmente cada um dos quatro fatores que compõem essa escala (perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na empresa, perdas de retribuições organizacionais e perdas profissionais), quanto mais perto de 5 que corresponde a Concordo Totalmente, mais o funcionário acredita que ao deixar a empresa teria essas perdas. E para a interpretação da ECON, deve-se levar em consideração os escores médios mais próximos a 5 representam um maior compromisso normativo com a empresa. Os escores médios entre 4 e 5 revelam que os funcionários acreditam que devam manter obrigações e deveres morais para com a organização onde trabalham. Valores entre 3 e 3,9 revelam incerteza do trabalhador quanto ao seu compromisso normativo. Valores entre 1 e 2,9 mostram que os funcionários não acreditam ter obrigações e deveres morais para com a empresa. Além dessas análises também foram feitos os cruzamento de dados das variáveis (gênero, idade, escolaridade e tempo de serviço) através do *software Excel*.

4 Apresentação e Análise dos Resultados

4.1 Caracterização da Empresa de Serviços Contábeis – ESC -

A empresa prestadora de serviços contábeis, denominada neste estudo ESC, iniciou suas atividades em 23 de Março de 1993 e está localizada no interior do estado do RS. Atualmente é administrada por dois sócios e conta com 18 funcionários. Tem como principais atividades: prestação de serviços contábeis; assessoria administrativa, comercial, financeira e industrial: bem como, fotocópias, digitação e serviços correlatos. Está dividida em setores: Administrativo, Atendimento, Departamento Pessoal e Fiscal/Contábil. Neste último, cada trabalhador é responsável por toda a escrituração contábil e fiscal e também pelo arquivamento dos documentos das diversas empresas que estão sob sua responsabilidade. A Empresa atende atualmente em torno de 350 clientes, sendo 250 empresas ativas e 105 empresas inativas. Tem como principal objetivo oferecer um trabalho de qualidade aos seus clientes.

4.2 O Comprometimento Organizacional na ESC

Apresentam-se agora os resultados do estudo realizado com referência ao Comprometimento Organizacional na ESC., obtidos a partir das seguintes escalas:

4.2.1 Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo – ECOA

Conforme visto anteriormente o Comprometimento afetivo é um estado em que o trabalhador se identifica e se envolve com a organização e seus objetivos, desejando manter-se nela e contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais. A ECOA refere-se ao afeto nutrido pelo trabalhador à empresa e é composta, em sua forma reduzida, por cinco questões. A ECOA busca saber o quanto os funcionários sentem estes sentimentos: “Orgulhoso dela.” (3,9), “Contente com ela.”(3,6), “Entusiasmado com ela.” (3,6), “Interessado por ela.” (3,9) e “Animado com ela.” (3,2).

Os resultados obtidos correspondem a um escore médio geral de 3,6 que segundo Siqueira et al (2008 p. 56) “Valores entre 3 e 3,9 sugerem indecisão do empregado quanto ao seu vínculo afetivo”. O que nos mostra que os funcionários dessa empresa estão em dúvida em relação ao seu envolvimento e identificação com a empresa e conforme destacam os autores Siqueira e Gomide Júnior (2004) o baixo comprometimento afetivo pode resultar em maiores taxas de rotatividade, absentéismo, fraco desempenho e pouco esforço por parte dos funcionários para o alcance dos objetivos organizacionais.

Conforme pode ser visto no quadro 2, os escores mais altos são percebidos nos trabalhadores do sexo feminino (3,9), com idade entre 30 a 39 anos (3,9), com ensino superior incompleto ou completo (3,9) e os que tem um tempo de serviço de 6 ou mais anos na empresa (3,8), escores estes, que mostram indecisão dos funcionários quanto ao seu compromisso afetivo com a organização.

Quadro 2: Escore médio das variáveis gênero, idade, escolaridade e tempo de serviço *versus* ECOA.

GÊNERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	3,9	Até 29 anos	3,5	Ensino Médio	3,4	Até 5 anos	3,6
		De 30 a 39 anos	3,9	Superior Incompleto	3,9		
Masculino	2,9	Com 40 anos ou mais	3,7	Superior Completo	3,9	Com 6 anos ou mais	3,8
				Pós-Graduação	2,4		

4.2.2 Escala do Comprometimento Organizacional Calculativo – ECOC

O comprometimento calculativo é representado pela avaliação positiva de resultados consequentes dos investimentos feitos e pela possibilidade de perda de vantagens caso se desligue da empresa. A ECOC refere-se às crenças de um trabalhador acerca de perdas ou custos associados ao rompimento das relações de trabalho com uma empresa, trata-se de uma escala com 15 itens, distribuídos em quatro fatores que avaliam: perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na empresa, perdas de retribuições organizacionais e perdas profissionais. Segundo Siqueira et al (2008 p. 56) “Valores entre 4 e 5 sinalizam que o trabalhador acredita que ao deixar a empresa onde trabalha teria essas perdas, os valores entre 1 e 2,9 representa que o empregado não acredita que teria essas perdas e os valores entre 3 e 3,9 sugerem incerteza do trabalhador sobre a possibilidade de vir a ter essas perdas”. Como podemos ver no quadro 3 o escore médio geral da ECOC é 2,5 o que representa que o funcionário não acredita que venha a ter essas perdas caso deixe a empresa. Esse baixo resultado pode ser um reflexo em virtude de 43% dos funcionários que estão com um tempo de serviço de até 5 anos na empresa estar trabalhando a menos de 1 ano na organização.

Quanto aos fatores perdas de investimentos feitos na organização, perdas de retribuições organizacionais e perdas profissionais os resultados foram idênticos, apenas o fator perdas sociais no trabalho teve um escore maior que os demais, o que demonstra que a estabilidade, o prestígio do cargo, a amizade com os colegas e a liberdade de realizar o trabalho tende a ter um peso maior no momento de analisar as perdas ao deixar a empresa.

Quadro 3: Escore médio dos quatro fatores da ECOC.

Perdas Sociais no Trabalho	2,7
Perdas de Investimentos feitos na Organização	2,4
Perdas de Retribuições Organizacionais	2,4
Perdas Profissionais	2,4
Escore Médio Geral - ECOC	2,5

A seguir serão explicados um a um dos quatros fatores que compõe a ECOC e apresentadas as questões de cada fator e seu respectivo escore:

4.2.2.1 Perdas Sociais no Trabalho

O fator Perdas Sociais no Trabalho possui as seguintes definições: Crenças de que perderia a estabilidade no emprego, o prestígio do cargo, o contato de amizade com os colegas de trabalho e a liberdade de realizar o trabalho. Este fator é composto por quatro questões conforme segue: “Eu perderia a estabilidade no emprego que tenho hoje nesta empresa - garantias de não ser demitido.” (2,4), “Eu teria dificuldade para conseguir outro cargo que me desse o mesmo prestígio que tenho com o meu cargo atual.” (2,2), “Eu demoraria a encontrar em outra empresa pessoas tão amigas quanto as que eu tenho hoje entre meus colegas de trabalho dentro desta empresa.” (3,0), “Eu perderia a liberdade que tenho de realizar meu trabalho dentro desta empresa.” (3,1).

O escore médio geral foi 2,7 o que representa que o trabalhador não acredita ter perdas sociais no trabalho. No que se refere ao contato de amizade com os colegas de trabalho e a liberdade de realizar o trabalho o escore ficou entre 3 e 3,9 o que mostra incerteza do trabalhador sobre a possibilidade de vir a ter essas perdas.

Conforme se pode observar no quadro 4, os maiores escores são dos trabalhadores do sexo feminino (2,8), com 40 anos de idade ou mais (2,8), com ensino superior incompleto (3,2) e com um tempo de serviço de 6 anos ou mais (3,5). Os funcionários com superior

incompleto e com tempo de serviço de 6 anos ou mais possuem escores entre 3 e 3,9, o que mostra indecisão dos funcionários quanto a vir a ter perdas sociais caso deixe a organização.

Quadro 4: Escore médio das variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço *versus* Perdas Sociais no Trabalho – ECOC.

GENERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	2,8	Até 29 anos	2,7	Ensino Médio	2,2	Até 5 anos	2,5
		De 30 a 39 anos	2,5	Superior Incompleto	3,2		
Masculino	2,3	Com 40 anos ou mais	2,8	Superior Completo	2,7	Com 6 anos ou mais	3,5
				Pós-Graduação	2,3		

4.2.2.2 Perdas de Investimentos feitos na Organização

No fator Perdas de Investimentos feitos na Organização as crenças seriam de perdas de esforços feitos para chegar onde está na empresa, de tempo dedicado e de investimentos feitos na empresa. As questões que compõem este fator são as seguintes: “Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro desta empresa.” (2,3), “Eu estaria desperdiçando todo o tempo que já me dediquei a esta empresa.” (2,4), “Eu deixaria para trás tudo o que já investi nesta empresa.” (2,4). O escore médio geral obtido em relação as perdas de investimentos feitos na organização é 2,4, o que representa que o trabalhador não acredita ter perdas de investimentos feitos na mesma.

Como podemos ver no quadro 5 os maiores escores estão entre os funcionários do gênero feminino (2,5), os que possuem entre 30 e 39 anos (2,8), em relação à escolaridade os que possuem superior incompleto (3,0) e os que possuem um tempo de serviço de 6 anos ou mais (3,5). Nos funcionários com superior incompleto e os que possuem um tempo de serviço de 6 anos ou mais, o escore ficou entre 3 e 3,9, o que mostra indecisão dos funcionários quanto a vir a ter perdas de investimentos feitos na organização caso deixe a mesma.

Quadro 5: Escore médio das variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço *versus* Perdas de Investimentos feitos na Organização – ECOC.

GENERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	2,5	Até 29 anos	2,3	Ensino Médio	2,0	Até 5 anos	2,2
		De 30 a 39 anos	2,8	Superior Incompleto	3,0		
Masculino	2,1	Com 40 anos ou mais	2,3	Superior Completo	2,4	Com 6 anos ou mais	3,5
				Pós-Graduação	1,7		

4.2.2.3 Perdas de Retribuições Organizacionais

No que se refere ao fator Perdas de Retribuições Organizacionais as crenças seriam de perdas de um salário bom e de benefícios oferecidos pela empresa. As questões que compõem este fator são as seguintes: “Eu teria dificuldades para ganhar um salário tão bom quanto o que tenho hoje.” (2,1), “Eu deixaria de receber vários benefícios que esta empresa oferece aos seus empregados – vale-transporte, convênios médicos, vale-refeição, etc.” (2,3), “Eu teria mais coisas a perder do que a ganhar com este pedido de demissão.” (2,9). O escore médio geral obtido em relação às perdas de retribuições organizacionais é 2,4, o que representa que o trabalhador acredita que não venha a ter perdas de retribuições organizacionais caso se desligue da empresa.

O quadro 6 apresenta os escores referente cada variável observada no estudo, no que se refere ao gênero o escore foi o mesmo tanto para o feminino quanto para o masculino (2,4), referente à idade o maior escore ficou entre os funcionários que possuem até 29 anos (2,6), em relação à escolaridade os funcionários que possuem ensino médio (2,7) apresentam os maiores escores e quanto ao tempo de serviço os funcionários com até 5 anos possuem os maiores escores (2,5). Em todas as variáveis os maiores escores ficaram entre 1 e 2,9 o que representa que o empregado não acredita que teria essas perdas caso deixe de fazer parte desta empresa.

Quadro 6: Escore médio das variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço *versus* perdas de retribuições organizacionais - ECOC.

GENERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	2,4	Até 29 anos	2,6	Ensino Médio	2,7	Até 5 anos	2,5
		De 30 a 39 anos	2,2	Superior Incompleto	2,4		
Masculino	2,4	Com 40 anos ou mais	2,3	Superior Completo	2,5	Com 6 anos ou mais	2,3
				Pós-Graduação	2,0		

4.2.2.4 Perdas Profissionais

No que se refere ao fator Perdas Profissionais as crenças seriam de que deixar a empresa onde trabalha prejudicaria a carreira, demoraria a ser respeitado em outra empresa, perderia o prestígio de ser empregado daquela empresa, demoraria a se acostumar com novo trabalho e jogaria fora o esforço empreendido para a aprendizagem das tarefas atuais. As questões que compõem este fator são as seguintes: “Eu estaria prejudicando minha vida profissional.” (2,1), “Eu demoraria a conseguir ser tão respeitado em outra empresa como sou hoje dentro desta empresa.” (2,8), “Eu perderia o prestígio que tenho hoje por ser empregado desta empresa.” (2,4), “Eu levaria muito tempo para me acostumar a um novo trabalho.” (2,3), “Eu estaria jogando fora todo o esforço que fiz para aprender as tarefas do meu cargo atual.” (2,4). O escore médio geral obtido em relação as perdas profissionais é 2,4, o que representa que o trabalhador não acredita que venha a ter perdas profissionais caso se desligue da empresa.

O quadro 7 apresenta o escore referente cada variável observada no estudo, no que se refere ao gênero o maior escore foi para o feminino (2,5), referente à idade o maior escore ficou entre os funcionários que possuem até 29 anos (2,3), em relação à escolaridade os funcionários que possuem superior incompleto (2,9) apresentam os maiores escores e quanto ao tempo de serviço os funcionários com 6 anos ou mais possuem o maior escore (3,1). Apenas os funcionários com um tempo de serviço de 6 anos ou mais ficaram com um escore entre 3 e 3,9, o que sinaliza incerteza do trabalhador sobre a possibilidade de vir a ter perdas profissionais caso se desligue da empresa onde trabalha.

Quadro 7: Escore médio das variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço *versus* perdas profissionais - ECOC.

GENERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	2,5	Até 29 anos	2,4	Ensino Médio	2,1	Até 5 anos	2,3
		De 30 a 39 anos	2,3	Superior Incompleto	2,9		
Masculino	2,2	Com 40 anos ou mais	2,3	Superior Completo	2,3	Com 6 anos ou mais	3,1
				Pós-Graduação	2,1		

4.2.3 Comprometimento Normativo

No comprometimento normativo os funcionários reconhecem obrigações de deveres morais com a empresa, devido valores culturais internalizados. A ECON é composta por sete questões que possam representar crenças dos trabalhadores sobre suas obrigações e deveres morais para com a organização: “Continuar trabalhando nesta empresa é uma forma de retribuir o que ela já fez por mim.” (3,1), “É a minha obrigação continuar trabalhando para esta empresa.” (1,9), “Eu seria injusto com esta empresa se pedisse demissão agora e fosse trabalhar para outra.” (2,8), “Neste momento esta empresa precisa dos meus serviços.” (3,9), “Seria desonesto de minha parte ir trabalhar para outra empresa agora.” (2,5), “É a gratidão por esta empresa que me mantém ligado a ela.” (2,4), “Esta empresa já fez muito por mim no passado.” (3,0).

Os resultados obtidos correspondem a um escore médio geral de 2,8, que segundo Siqueira et al (2008 p. 56) “revela que em geral os funcionários desta organização não acreditam que devam manter obrigações e deveres morais para com a empresa”. O que indica que o funcionário não acredita estar em débito moral com a organização devendo, desta forma, permanecer nela. Siqueira e Gomide Júnior (2004) afirmam que neste caso os funcionários não têm sentimentos de culpa, apreensão, preocupação ou incômodo ao pensar em se desligar da empresa.

Conforme pode ser visto no quadro 8, os escores mais altos são percebidos nos trabalhadores do sexo masculino (2,9), com idade entre 30 a 39 anos (2,9), com pós graduação (3,0) e os que têm um tempo de serviço de 6 ou mais anos na empresa (3,2). Os funcionários que estão a 6 anos ou mais na organização e os que possuem pós-graduação estão com um escore médio entre 3 e 3,9 o que indica incerteza dos funcionários quanto ao seu comprometimento normativo para com a empresa.

Quadro 8: Escores médio das variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço *versus* ECON.

GENERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	2,8	Até 29 anos	2,8	Ensino Médio	2,7	Até 5 anos	2,7
		De 30 a 39 anos	2,9	Superior Incompleto	2,7		
Masculino	2,9	Com 40 anos ou mais	2,7	Superior Completo	2,8	Com 6 anos ou mais	3,2
				Pós-Graduação	3,0		

4.2.4 Análise geral das Escalas de Comprometimento Organizacional

O gráfico 1 apresenta os escores médios das Escalas de Comprometimento no qual podemos observar que o escore médio geral da ECOA é 3,6, da ECOC é 2,5 e da ECON é 2,8. Os resultados obtidos através da pesquisa são considerados baixos, pois os valores da ECOA ficaram entre 3 e 3,9 e sugerem indecisão por parte do funcionário em relação ao seu comprometimento afetivo. Os valores da ECOC e ECON ficaram entre 1 e 2,9 e indicam respectivamente, que os funcionários não acreditam ter perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na organização, perdas de retribuições organizacionais e perdas profissionais, e revelam que os funcionários não acreditam que devam manter obrigações e deveres morais para com a empresa.

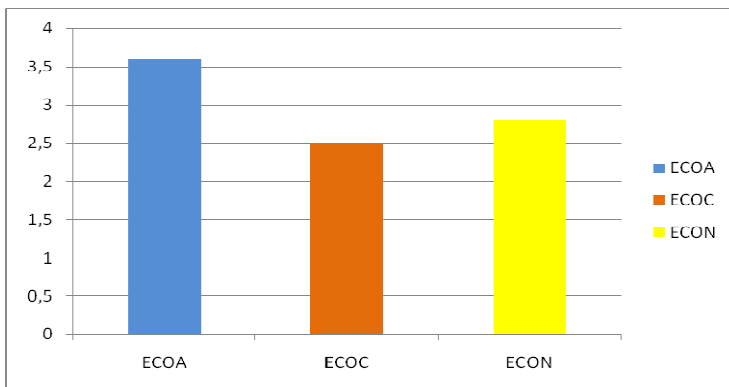


Gráfico 1 – Escore médio das Escalas de Comprometimento Organizacional

5 Conclusão

O propósito deste estudo foi verificar o estilo de Comprometimento Organizacional predominante em uma Empresa prestadora de Serviços Contábeis do município de Santa Rosa – RS. Dentre os resultados procedidos a partir deste estudo pôde-se verificar que o comprometimento afetivo é o que prevalece na empresa, mas há indecisão por parte dos funcionários quanto ao seu compromisso afetivo com a organização, pois eles acreditam que se deixassem a empresa não teriam perdas sociais, perdas de investimentos feitos na organização, perdas de retribuições organizacionais, nem perdas profissionais e também acreditam que não devem ter obrigações e deveres morais com a empresa, conforme pode ser visto no gráfico 1.

De acordo com os quadros apresentados, quanto ao gênero o feminino é o que apresentou os maiores escores na ECOA, ECOC (perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na organização, perdas profissionais) e o masculino apresentou o maior escore apenas na ECON. Pode-se observar que o comprometimento apresentado pelas mulheres foi maior que o comprometimento dos homens, o que corrobora com os autores Mathieu e Zajac (1990) que afirmam que a relação entre mulheres e comprometimento é maior do que a relação encontrada com os homens.

Quanto à idade, os funcionários com até 29 anos apresentaram o maiores escores na ECOC (perdas de retribuições organizacionais e perdas profissionais). Segundo Medeiros e Enders os funcionários mais jovens estão mais comprometidos calculativamente do que afetiva e normativamente, caracterizando pessoas que trabalham porque precisam. Os funcionários com 30 a 39 anos apresentaram os maiores escores na ECOA, ECOC (perdas de investimentos feitos na organização) e ECON. Os funcionários com 40 anos ou mais possuem os maiores escores apenas em relação às perdas sociais no trabalho, o que contraria a afirmação de que os funcionários mais velhos são mais envolvidos com a empresa conforme as teorias de Mathieu e Zajac (1990) e a teoria de Bastos (1994) que afirmam que maior comprometimento associa-se a maior idade.

No que se refere à escolaridade, os funcionários com ensino médio obtiveram o maior escore na ECOC (perdas de retribuições organizacionais), os trabalhadores com superior incompleto possuem os maiores escores na ECOC (perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na organização, perdas profissionais), os funcionários com pós-graduação tiveram o maior escore na ECON e na ECOA os maiores escores foram dos funcionários com superior incompleto e superior completo, ambos com o mesmo escore. No que se refere ao nível de escolaridade o comprometimento afetivo é maior entre os funcionários com ensino superior incompleto e completo.

Em relação ao tempo de serviço os funcionários com até 5 anos na empresa obtiveram o maior escore apenas na ECOC (perdas de retribuições organizacionais). Os funcionários com 6 anos ou mais apresentam os maiores escores na ECOC, ECOC (perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na organização, perdas profissionais) e na ECON. Diversas pesquisas realizadas no Brasil a partir de 1990 foram analisadas por Moraes et al. (1997), as quais indicaram que quanto maior o tempo de serviço maior o comprometimento por parte do funcionário, o que pode ser visto também neste estudo.

Analisando os resultados desta pesquisa percebe-se a necessidade da realização de uma pesquisa de clima organizacional para verificar quais são os pontos frágeis do relacionamento entre a empresa e os seus funcionários buscando desta forma, o aumento do grau do comprometimento organizacional, pois se sabe da importância desse aspecto para o bom andamento do ambiente de trabalho. Além disso, as organizações que possuem pessoas como diferencial competitivo devem possuir uma comunicação interna planejada e estratégica buscando fazer com que os funcionários se comprometam afetivamente com a empresa e se envolvam com os objetivos da organização.

Para finalizar, julga-se ter atingidos os objetivos propostos e presume-se ter contribuído para estimular novas pesquisas sobre o tema.

Limitações do Estudo e Sugestões para Pesquisas Futuras

A pesquisa foi realizada durante o horário de expediente e aplicada nos setores de cada funcionário, uma vez que a empresa não possui uma sala de reuniões ou um espaço para esse tipo de atividade. Desta forma, o ambiente de aplicação do questionário não foi tranquilo, nem confortável e como os mesmos precisavam atender os clientes, o tempo para o preenchimento do questionário teve de ser breve. O ideal é que a pesquisa seja realizada em um ambiente tranquilo e que seu tempo de aplicação seja livre.

Referências Bibliográficas

BASTOS, A.V.B. **Comprometimento no trabalho: A estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato.** Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, 1994.

BERTOLDO, Marisa Rios. **A satisfação dos clientes internos e o Comprometimento Organizacional:** um estudo à luz do modelo ASH nas indústrias alimentícias do RN. Dissertação de Mestrado em Administração - Universidade Federal do Rio Grande do Norte: Natal: 2006

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira, 1992.

CERVO, Clarissa Social. **Características de personalidade e comprometimento organizacional.** Dissertação de Mestrado em Psicologia - Universidade Federal do Rio Grande do Sul: RS, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos:** o capital humano das empresas. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DUTRA, Joel Souza et al. **Gestão por competências:** um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. São Paulo: Editora Gente, 2001.

ECKERT, Alex. **Comprometimento com a empresa e com a profissão**: um estudo multidimensional em empresas de serviços contábeis. Dissertação de Mestrado em Administração - Universidade Federal do Rio Grande do Sul: RS, 2006.

FERREIRA, Glória Charão; LEONE, Nilda Maria. **Estudo das Bases do Comprometimento Organizacional dos funcionários de uma Empresa Familiar do Rio Grande do Norte**. XXXV ENANPAD, Rio de Janeiro-RJ: ANPAD, 2011.

FIGUEIREDO, Sandra; FABRI, Pedro Ernesto. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências** – um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

GÓES, Amanda Mendonça de Moura. **Valores relativos ao trabalho como antecedentes do comprometimento organizacional**. Dissertação de mestrado em Psicologia - Universidade Católica de Brasília: BRASÍLIA, 2006.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade**. 6. Ed.- São Paulo: Atlas, 2000.

MATHIEU, J. E. e ZAJAC, D. M.. **A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment**. Psychological Bulletins,

MEDEIROS, C. A. F. **Comprometimento Organizacional**: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo. São Paulo, 2003.

OLIVEIRA, Beatriz de. **Comprometimento Organizacional**: os impactos das percepções de cultura e suporte organizacionais. Dissertação de mestrado em Psicologia - Universidade Federal de Uberlândia: MG, 2006.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Sociologia das Empresas**: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

PIZOLOTTO, Maira Fátima; DREWS, Gustavo Arno; ABREU, Roseli Lima. **Comportamento Organizacional**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2008.

ROBBINS, Stephen P.. **Comportamento Organizacional**, 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RUAS, R. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. In: FLEURY, M.T.L.; OLIVEIRA JR., M. de M. **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

SÁ. Antônio Lopes de. **Fundamentos da Contabilidade Geral**. 3.ed. Curitiba: Juruá,2008.

SANCHES, Elizabeth Navas; PRÓSPERO, Elisete Navas Sanches, STURKER Henri; BORBA, Moacir César de Jr. **Empresa e trabalho: padrões de comprometimento dos profissionais que atuam na estratégia saúde da família.** Revista Eletrônica de Enfermagem, 2010.

SIQUEIRA, M. M.; **Antecedentes de comportamento de cidadania organizacional:** análise de um modelo pós-cognitivo. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 1996.

SIQUEIRA, M.M.M.; **Comprometimento organizacional Afetivo, Calculativo e Normativo:** evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras. In anais ENANPAD, em CD-ROM. Campinas-SP: ANPAD, 2001.

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JUNIOR, S. Vínculos dos Individuo com o trabalho e com a Organização. In ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS A.V.B. (Org). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; TAMAYO, Álvaro [et al.]. **Medidas do comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TAVARES, Rosalina Semedo de Andrade. **A importância da comunicação interna para o desenvolvimento do Comprometimento Organizacional: um estudo de caso em uma empresa brasileira.** Dissertação de Mestrado - Universidade de São Paulo. SP, 2005.

TEIXEIRA, Enise B., ZAMBERLAN, Luciano, RASIA, Pedro C. **Pesquisa em Administração.** Ijuí/RS: Editora Unijuí, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2004.

ZANELLI, José Carlos; SOLDI, Roberto de Mattos. **Comprometimento Organizacional de Trabalhadores terceirizados e Efetivos: um estudo comparativo em uma empresa de telefonia.** In: Anais ENANPAD, em CD-ROM. Salvador-BA: ANPAD, 2006.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R.; **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Saraiva, 1999.

ANEXO A

Caro colaborador, leia atentamente as questões abaixo e responda com sinceridade, não existem respostas certas ou erradas. As respostas serão mantidas no anonimato e só serão utilizadas para fins acadêmicos. Desde já agradeço a sua colaboração.

DADOS PESSOAIS:

SEXO: () Feminino () Masculino

IDADE: ___ anos

ESCOLARIDADE: () Ensino Médio () Superior Incompleto
() Superior Completo () Pós-Graduação

TEMPO DE SERVIÇO NA EMPRESA: _____

ESCALA DE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL AFETIVO – ECOA

1. Abaixo estão listados vários sentimentos que alguém poderia ter em relação à empresa onde trabalha. Gostaríamos de saber **o quanto você sente estes sentimentos**. Dê respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

A empresa onde trabalho faz-me sentir...

1= Nada

2= Pouco

3= Mais ou menos

4= Muito

5= Extremamente

- { }Orgulhoso dela.
- { }Contente com ela.
- { }Entusiasmado com ela.
- { }Interessado por ela.
- { }Animado com ela.

ESCALA DE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL CALCULATIVO– ECOC

2. As frases abaixo falam de algumas perdas e dificuldades que você teria se pedisse demissão da empresa onde está trabalhando e fosse trabalhar para outra empresa. Gostaríamos de saber **o quanto você concorda ou discorda de cada frase**. Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

1= Discordo totalmente

2= Discordo

3= Nem concordo nem discordo

4= Concordo

5= Concordo totalmente

Pedir demissão da empresa onde trabalho e ir trabalhar para outra empresa não valeria a pena porque...

- { }Eu teria dificuldade para ganhar um salário tão bom quanto o que tenho hoje.
- { }Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro desta empresa.
- { }Eu perderia a estabilidade no emprego que tenho hoje nesta empresa (garantias de não ser demitido).
- { }Eu teria dificuldade para conseguir outro cargo que me desse o mesmo prestígio que tenho com o meu cargo atual.
- { }Eu demoraria a encontrar em outra empresa pessoas tão amigas quanto as que eu tenho hoje entre meus colegas de trabalho dentro desta empresa.
- { }Eu perderia a liberdade que tenho de realizar meu trabalho dentro desta empresa.
- { }Eu estaria desperdiçando todo o tempo que já me dediquei a esta empresa.
- { }Eu deixaria para trás tudo o que já investi nesta empresa.
- { }Eu estaria prejudicando minha vida profissional.

- { }Eu demoraria a conseguir ser tão respeitado em outra empresa como sou hoje dentro desta empresa.
- { }Eu deixaria de receber vários benefícios que esta empresa oferece aos seus empregados (vale-transporte, convênios médicos, vale-refeição, etc.).
- { }Eu teria mais coisas a perder do que a ganhar com este pedido de demissão.
- { }Eu perderia o prestígio que tenho hoje por ser empregado desta empresa.
- { }Eu levaria muito tempo para me acostumar a um novo trabalho.
- { }Eu estaria jogando fora todo o esforço que fiz para aprender as tarefas do meu cargo atual.

ESCALA DE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NORMATIVO – ECON

3. A seguir são apresentadas frases relativas à empresa onde você trabalha. **Indique o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

- 1= Discordo totalmente
- 2= Discordo
- 3= Nem concordo nem discordo
- 4= Concordo
- 5= Concordo totalmente

- { }Continuar trabalhando nesta empresa é uma forma de retribuir o que ela já fez por mim.
- { }É minha obrigação continuar trabalhando para esta empresa.
- { }Eu seria injusto com esta empresa se pedisse demissão agora e fosse trabalhar para outra.
- { }Neste momento esta empresa precisa dos meus serviços.
- { }Seria desonesto de minha parte ir trabalhar para outra empresa agora.
- { }É a gratidão por esta empresa que me mantém ligado a ela.
- { }Esta empresa já fez muito por mim no passado.