



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA**

GISELLE DA COSTA JERÔNIMO

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E GÊNERO: Um Estudo com
receptionistas de consultórios médicos.

Belo Horizonte
2016

GISELLE DA COSTA JERÔNIMO

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E GÊNERO: um estudo com recepcionistas de consultórios médicos.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica (Pós-Graduação Lato Sensu) do CEPEAD/CAD/FACE da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Especialista em Gestão de Recursos Humanos.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a banca examinadora em 28 de Novembro de 2016.

Orientadora: Prof.^a Ms. Jesuína Maria Pereira Ferreira.

Belo Horizonte
2016

Ficha catalográfica

J56c
2016 Jerônimo, Giselle da Costa.
Comprometimento organizacional e gênero [manuscrito]: um estudo com recepcionistas de consultórios médicos / Giselle da Costa Jerônimo. – 2016.
77 f.

Orientadora: Jesuína Maria Pereira Ferreira
Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.
Inclui bibliografia.

1. Administração. I. Ferreira, Jesuína Maria Pereira. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. III. Título.

CDD: 658



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração
Curso de Especialização em Gestão Estratégica

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO da Senhora GISELLE DA COSTA JERÔNIMO, REGISTRO N° 2015686015. No dia 28/11/2016 às 17:00 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, indicada pela Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Estratégica - CEGE, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E GÊNERO: UM ESTUDO COM RECEPCIONISTAS DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS", requisito para a obtenção do Título de Especialista. Abrindo a sessão, a orientadora e Presidente da Comissão, Professora Jesuína Maria Pereira Ferreira, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra à aluna para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, seguido das respostas da aluna. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da aluna e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

APROVADO

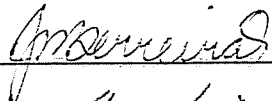
() APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA - PRAZO MÁXIMO DE 60 (SESSENTA) DIAS

() NÃO APROVADO

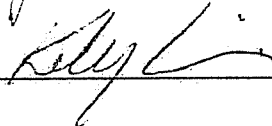
95 pontos (noventa e cinco pontos trabalhos com nota maior ou igual a 60 serão considerados aprovados)

O resultado final foi comunicado publicamente à aluna pela orientadora e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 28/11/2016.

Profa. Jesuína Maria Pereira Ferreira
(Orientadora)



Profa. Kely César Martins de Paiva



AGRADECIMENTOS

Agradecer é a capacidade de reconhecer a importância das pessoas em nossas vidas, e como uma monografia não é um trabalho único, eu agradeço imensamente toda a dedicação, tempo disponibilizado, pela confiança e por todo o aprendizado que tive nesse período da minha orientadora Prof.^a Ms. Jesuína Maria Pereira Ferreira, muito obrigada.

Agradeço também a minha família, em especial os meus pais, pelo carinho, pelos ensinamentos e educação que recebi;

A minha querida irmã Aline, pela sua alegria e incentivos pelo exemplo de pessoa que você é;

Em especial o meu filho Juan, pela paciência e compreensão dos meus momentos ausentes e pelo imenso carinho que tem comigo;

Ao meu namorado e amigo Ricardo, obrigado pelo incentivo, pela a confiança, e toda a ajuda que tive de você para chegar até aqui, pela compreensão e por todos ensinamentos.

Não se esquecendo das minhas amigas e colegas de trabalho que participaram e contribuíram para a realização deste estudo, disponibilizando o seu tempo para responderem os questionários e participarem das entrevistas.

E tão importante, quero agradecer a Deus por todos os ensinamentos que tive, todas as oportunidades que surgiram nesta caminhada, e por todas as pessoas que colocou em meu caminho e que de alguma forma contribuíram com o meu objetivo, sem você nada seria possível.

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo principal analisar o comprometimento organizacional segundo a percepção de recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde da cidade de Belo Horizonte – MG. Para tanto, a pesquisa pode ser caracterizada como de abordagem mista (VERGARA, 2005), do tipo descritivo-exploratório. Na coleta de dados, dois instrumentos foram utilizados, quais sejam, um questionário sobre comprometimento organizacional do modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991) adaptado e validado no Brasil por Siqueira (1995) e uma entrevista estruturada. A análise dos dados quantitativos foi realizada com a utilização do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) e a análise dos dados qualitativos da entrevista foi feita pela análise de conteúdo (AC) (Bardin, 2010). Participaram deste estudo um total de 36 recepcionistas na parte quantitativa e 10 recepcionistas na parte qualitativa. Constatou-se que a dimensão do comprometimento organizacional que teve maior média foi a afetiva, na qual as recepcionistas relataram que permanecem na organização porque gostam do que fazem e que fazem por amor, valorizando o ambiente de trabalho, os relacionamentos interpessoais e as amizades conquistadas. As demais dimensões, calculativas e normativas indicaram um nível baixo e frágil em relação ao comprometimento organizacional.

Palavras-Chave: Comprometimento organizacional, Gênero, Feminino.

ABSTRACT

This research had as main objective to analyze the organizational commitment according to the perception of receptionists of the feminine gender of medical offices of the health area of the city of Belo Horizonte-MG. For this, the research can be characterized as a mixed-approach (VERGARA, 2005), of the descriptive-exploratory type. In the data collection, two instruments were used, namely, a questionnaire on organizational commitment of the multidimensional model of Meyer and Allen (1991) adapted and validated in Brazil by Siqueira (1995) and a structured interview. The analysis of the quantitative data was performed using the SPSS software (Statistical Package for the Social Science) and the analysis of the qualitative data of the interview was done by content analysis (Bardin, 2010). A total of 36 receptionists participated in this study in the quantitative part and 10 receptionists in the qualitative part. It was verified that the dimension of the organizational commitment that had the highest average was affective, in which the receptionists reported that they remain in the organization because they like what they do and they do for love, valuing the work environment, the interpersonal relationships and the friendships conquered. The other dimensions, calculative and normative indicated a low and fragile level in relation to the organizational commitment

Keywords: Organizational Commitment, Gender, Female.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Modelo dos três componentes de Meyer e Allen	30
Gráfico 1 - Frequência de respondentes por Dimensão do Comprometimento Organizacional	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados pessoais e funcionais dos respondentes	44
Tabela 2 - Distribuição de respondentes por faixa de resposta em relação às dimensões do comportamento organizacional	46
Tabela 3 - Estatísticas descritivas referentes às dimensões do comprometimento	49
Tabela 4 - Caracterização das recepcionistas que participaram da entrevista	51

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Contextualização	12
1.2 Justificativa	16
1.3 Objetivos	17
1.4 Hipóteses	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Comprometimento Organizacional	19
2.2 Modelos unidimensionais	22
2.2.1 Enfoque afetivo	22
2.2.2 Enfoque normativo	24
2.2.3 Enfoque instrumental ou calculativo	25
2.3 Modelos multidimensionais	26
2.3.1 Modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991)	27
2.4 Estudos do comprometimento organizacional no Brasil e as escalas validadas	30
2.5 Gênero Feminino.....	33
3 METODOLOGIA	37
3.1 Caracterização da pesquisa	37
3.2 Unidades de Análise e observação	38
3.3 Técnicas de coleta de dados.....	39
3.4 Técnicas de análise de dados	41
4 RESULTADOS	43
4.1 Análise Quantitativa.....	43
4.2 Análise Qualitativa.....	50
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE A- ROTEIRO DE ENTREVISTA	71
ANEXO A- QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	72
ANEXO B - CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA	77

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

A presente pesquisa visa analisar o comprometimento organizacional, através da utilização do modelo desenvolvido pelos pesquisadores Meyer e Allen (1991), e gênero, em um estudo com mulheres recepcionistas de consultórios médicos.

Em um cenário atual de constante crescimento da competitividade no mercado, as organizações estão em busca de indivíduos que estejam e se sintam comprometidos com elas e que, assim, tragam resultados satisfatórios. As organizações procuram então realizar ações que antecipe as ações dos seus concorrentes, a fim de terem uma vantagem competitiva e um fator diferencial em relação a eles. Dentre as muitas possibilidades de se diferenciar no mercado, os estudos apresentados por Medeiros (2003), Bastos (1994) e Leite (2004) apontam que o comprometimento é um diferencial competitivo para qualquer organização que queira sobreviver frente a tantas mudanças rápidas e instáveis que vem ocorrendo no ambiente.

Nesse sentido, aponta-se que os estudos relacionados ao comprometimento organizacional têm crescido rapidamente, se tornando uns dos construtos mais discutidos e investigados no meio acadêmico ao longo das últimas décadas.

Para alcançar o comprometimento organizacional, é preciso definir o que o ser humano necessita e quais fatores irão motivá-lo dentro da organização. Isso ocorre porque cada pessoa possui diferentes tipos de necessidades, características e potenciais. As mudanças no mundo organizacional atreladas às novas tecnologias, reengenharia e jornadas de trabalho extensas exigem uma adaptação de todos os funcionários o que pode dificultar o comprometimento dos indivíduos à organização que estão inseridos, impedindo que os mesmos que “vistam a camisa” da empresa e que estejam de acordo com os valores e missões impostos (LEITE, 2007).

As organizações que não conseguem desenvolver o comprometimento dos funcionários podem não alcançar resultados, pois esses indivíduos tendem a não se

sentir estimulados a dar o máximo de si, mostrando-se desmotivados a buscar os objetivos que lhe foram propostos.

De um lado, encontram-se indivíduos que buscam ações que visam satisfazer as suas necessidades pessoais, familiares e profissionais, de outro lado, as organizações que estão em busca de pessoas que sejam capazes de contribuir para que seus resultados e objetivos sejam alcançados (ALBUQUERQUE, 2002). Para conseguir pessoas que estejam de acordo com esse objetivo, as organizações, por meio de políticas de gestão de pessoas, oferecem retribuições e incentivos financeiros para fim de as manterem comprometidas (ZANELLI, 2004).

Dessa forma, parece ser necessário que exista algum motivo para o funcionário se sentir comprometido com a organização. Sendo assim, talvez ele esteja lá por gostar, porque sente um desejo de permanecer na organização, talvez para ele seja financeiramente viável, se sente pressionado a ficar porque acha que não teria outra oportunidade ou até mesmo por comodismo. Então se faz necessário à organização identificar essas necessidades e os motivos para que ela possa alcançar o comprometimento das pessoas e assim também os seus objetivos (LEITE, 2007).

Existem diferentes motivos que levam as pessoas a diminuir o seu comprometimento com as organizações onde trabalham. Neste caso, um funcionário em que suas atividades servem para dar suporte à outra pessoa, de nível hierárquico superior ao seu, pode se tornar desmotivado por isso, impactando no nível de comprometimento da pessoa. A falta de uma comunicação eficiente com seus superiores, a sensação de que se tornou invisível “aos olhos” da organização, o foco dos supervisores na função e não na pessoa que a desempenha são situações que também podem atingir o nível de comprometimento do funcionário (FARIA *et al.*, 2005).

Neste contexto, vários autores têm estudado o tema comprometimento organizacional, dividindo os modelos desse tema em uni ou multidimensionais. Os autores Becker (1960), Mowday, Steers e Porter (1979) e Winer (1982) estudam e apresentam modelos unidimensionais sobre o comprometimento organizacional. Já, para os modelos multidimensionais, destaca-se os autores como: Kelman (1958);

kanter (1968); Mowday, Porter e Steers (1982); O' Reilly e Chatman (1986) e Meyer e Allen (1997).

Além, existe uma mudança especial no cenário do trabalho que é o crescimento das mulheres no mercado de trabalho. Nesse sentido, surge a necessidade de compreender se essas modificações no contexto do trabalho impactaram a mulher e como se configura o seu comprometimento neste novo cenário. Sabe-se que a Segunda Guerra Mundial foi o marco da inserção da mulher no mercado do trabalho devido a carência de mão de obra, já que a maioria dos homens se encontrava na guerra. Com isso, as mulheres tiveram a oportunidade de ocupar funções que antes eram somente masculinas, reduzindo assim a distância entre os trabalhos femininos e masculinos (BETIOL, 2000).

Já no mundo contemporâneo, as mulheres tem se apresentado de forma mais expressiva no mercado de trabalho, sendo percebido a sua inserção em funções que antes eram consideradas masculinas (ANTUNES; ALVES, 2004).

De acordo com o IBGE (2015), nos últimos dez anos as desigualdades entre os homens e mulheres diminuíram, mas ainda permanecem grandes, além disso, as mulheres, com os afazeres domésticos acumulam cinco horas de trabalho semanais a mais que os homens. Por esta razão, a hierarquização do trabalho feminino é diferente do masculino, sendo que por muitas vezes o fato de o funcionário ser homem é utilizado como justificativa para mudança de posição. Além disso, aos homens são destinados os cargos considerados mais formais e vinculados à chefia, e a mulher os cargos destinados ao atendimento, ou seja, que possuem menores atribuições de responsabilidade (CAPELLE, 2006).

Para Steil (1997), o fenômeno teto de vidro impossibilita a ascensão da mulher na organização. Ele é uma barreira que aparece de forma sutil e transparente. Os cargos ocupados por mulheres são menos remunerados e possuem menor perspectiva de promoção que os dos homens, desta forma estes cargos parecem não possuir características que estimulem o seu comprometimento com a organização. O comprometimento pode diminuir para mulheres e homens que possuem ligações externas, como casamentos e filhos, e, na visão tradicional, o

homem é tido como mais comprometido pelo fato de ele ser o principal provedor da casa. Os autores verificaram que essas diferenças em relação ao comprometimento são mínimas e que essas variações ocorrem devidas ao cargo ocupado, sendo então sugeridas aos empregadores que procuram aumentar o comprometimento da mulher ficar atentos as mesmas características que também aumenta o comprometimento do homem (MARS DEN *et al.*, 1993).

Em complemento, Bastos (1994) afirma que o comprometimento é maior entre mulheres e pessoas casadas, e em relação ao grau de instrução quando maior ele é menor será o nível de comprometimento. Bandeira (1999) acrescenta que devido às pessoas com idade mais avançadas já terem vivenciado suas expectativas, elas são tidas como mais comprometidas. Com o mesmo pensamento, em seus estudos Fink (1992 apud BASTOS, 1998) também concorda que a idade e o tempo na organização estão relacionados positivamente com o comprometimento organizacional; e que as mulheres tendem a serem mais comprometidas do que os homens; em relação a posição hierárquica e estilo de gestão, pouca é a sua influência, porém existem evidências de que o poder na tomada de decisão e a autonomia na função estão relacionadas com o comprometimento; o nível de escolaridade se relaciona negativamente, quanto maior for o nível de escolaridade, menor será o seu comprometimento, sendo maior a sua mobilidade no mercado profissional e em relação as expectativas de remuneração, apresenta uma relação positiva, como pratica da gestão que prioriza o atendimento das expectativas dos funcionários.

A categoria de recepcionistas de consultórios médicos foi escolhida para estudo devido ser um trabalho multifuncional, no qual essas funcionárias são em sua maioria do sexo feminino, exercem atividades que fornece informações e assistência, podendo suas tarefas variar de acordo com a organização, sendo elas responsáveis pela a entrada do paciente na organização. O trabalho de recepcionista acaba se caracterizando como uma função feminina, da qual está destinada ao atendimento e que normalmente não possui ascensão hierárquica. (HIRATA, 2001)

1.2 Justificativa

É relevante estudar o grupo ocupacional das recepcionistas, pois esta categoria profissional é composta, em sua maioria, por pessoas do sexo feminino. Além disso, essas mulheres são percebidas pelos pacientes e pela organização como invisíveis e o cargo de recepcionista que lhes é atribuído parecem ser destinados somente a elas, mulheres. Nesse sentido, demonstra-se a perpetuação cultura e social de algumas barreiras de mercado sofridas pelas mulheres e representadas pelo chamado “teto de vidro”, que acaba limitando a sua ascensão a cargos mais altos, criando barreiras invisíveis que muitas vezes não são percebidas por elas.

A sensação de estar publicamente invisível é chocante, e nunca passa despercebida para quem esteve submetido às ondas mórbidas do fenômeno. O sujeito apagado pode minimizar – ou até recusar – o fato como expressão psicossocial de um desencontro. Por ação de racionalizações ideológicas que vão amortecer a percepção da invisibilidade como forma de violência simbólica, sua compreensão pode não se completar: a invisibilidade pública, de signo de uma luta social – luta de classes vêm apresentar-se à consciência como fato natural. Não aparece, portanto, como sintoma social, cristalização histórica de relação servis e de espoliação. Torna-se padrão, norma de comportamento social (COSTA, 2008, p.16).

As organizações que buscam alcançar o comprometimento dos seus indivíduos conseguem atingir resultados positivos, o indivíduo veste a camisa da organização, utilizando suas habilidades e procurando sempre colaborar para que se chegue ao objetivo.

Para Bastos e Rowe (2009), o comprometimento das pessoas dentro do ambiente organizacional é um fator importante para se alcançar o desempenho, manter um bom relacionamento e a eficiência e eficácia individuais e organizacionais, sendo muito importante a presença do comprometimento no universo organizacional.

Outro ponto que demonstra a importância do tema é apontado por Medeiros (2003) quando ele afirma que as organizações estão preocupadas em empregar esforços para conseguir reter talentos e pessoas que estejam propícias a se comprometerem. Ademais, Leite (2004) relata que as organizações estão em busca de se destacarem em relação aos seus concorrentes e de alcançar a eficiência através da

modernização tecnológica, mas isso não trará resultados se os indivíduos não forem comprometidos com a organização.

Sendo assim, acredita-se que este estudo possa contribuir para as reflexões dos estudos sobre comprometimento organizacional e gêneros já existentes.

Portanto, sabe-se que as organizações se esbarram no problema de como conquistar e alcançar o comprometimento dos seus funcionários frente aos seus objetivos, devido cada pessoa agir de forma diferente, ter necessidades diferentes, sendo o fator emocional considerado um elemento dificultador. Soma-se a estes fatores a dificuldade de aceitação por parte dos empregados dos novos padrões impostos pelas organizações. Diante deste contexto a pergunta norteadora desta pesquisa é:

Como se caracteriza o comprometimento organizacional na categoria de recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área hospitalar da cidade de Belo Horizonte- MG?

Para responder a pergunta formulada os seguintes objetivos foram traçados:

1.3 Objetivos

O objetivo geral do presente estudo é analisar o comprometimento organizacional segundo a percepção de recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde da cidade de Belo Horizonte - MG.

Os objetivos específicos e complementares ao objetivo geral são:

- a) verificar como se encontra configurado o comprometimento organizacional, segundo a percepção das recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte - MG;
- b) identificar qual a dimensão do comprometimento possui maior predominância segundo a percepção das recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte - MG.

- c) identificar qual a dimensão do comprometimento possui menor predominância segundo a percepção das recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte – MG.

1.4 Hipóteses

As hipóteses que visam responder os objetivos específicos são:

- a) as recepcionistas estudadas não se sentem comprometidas com a organização;
- b) a dimensão do comprometimento organizacional que possui maior predominância é a dimensão instrumental;
- c) a dimensão do comprometimento organizacional que possui menor predominância é a dimensão normativa.

A presente pesquisa está estruturada em cinco partes. A primeira é esta introdução na qual foi composta pela contextualização, justificativa, problema de pesquisa, objetivos (gerais e específicos) e as hipóteses. A segunda parte trata do referencial teórico sobre os temas a serem investigados: a) comprometimento organizacional, seus modelos unidimensional e multidimensional, com ênfase no modelo de Meyer e Allen (1991); b) estudo do comprometimento organizacional no Brasil, e c) gênero com enfoque no feminino. Na terceira parte, encontra-se a metodologia utilizada e, na quarta parte, estão a apresentação e as análises dos dados. Por fim, na quinta parte, apresentam-se as considerações finais do estudo em questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

No cenário atual, as organizações estão em busca de pessoas que sejam comprometidas, sendo este comprometimento considerado um fator imprescindível para o desempenho das organizações e um diferencial competitivo. No referencial teórico, será conduzida inicialmente, uma explanação sobre o que é o comprometimento organizacional. Na sequência, são apresentados os modelos unidimensionais e multidimensionais de comprometimento organizacional, com ênfase no modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991), além de serem abordados alguns estudos sobre essa temática no Brasil. Por fim, é apresentada a outra temática desta pesquisa, qual seja, o gênero feminino.

2.1 Comprometimento Organizacional

Para Bastos (1994), uma palavra não possui necessariamente somente um significado e para a palavra comprometimento múltiplos significados que podem ser vinculados a ela. O termo técnico empregado é a palavra *commitment*, da língua inglesa, derivada do verbo *to commit* e que se originou do latim (BASTOS, 1994).

Mesmo não sendo único o conceito de comprometimento, os teóricos procuram encontrar os determinantes para posicionar ações que envolvem o indivíduo com a organização e, assim, aumentar a sua produtividade (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000). Apesar da variabilidade de significados, o comprometimento organizacional deve ser visto e estudado como um diferencial para as organizações envolvidas em um contexto competitivo (PEREIRA; OLVEIRA, 2000).

Bastos (1994, p. 89) sustenta que “na esfera científica, o comprometimento passou a significar uma adesão, um forte envolvimento do indivíduo com variados aspectos do ambiente de trabalho”.

Assim, o comprometimento organizacional pode ser compreendido como algo que une o indivíduo com a organização e, com isso, ele acaba dando algo de si para que a organização atinja os seus objetivos. As organizações devem avaliar a melhor

forma de se alcançar esse comprometimento (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000).

Bastos e Lira (1997) também afirmam que, nos dias atuais, as organizações vivem uma intensa competição com seus concorrentes, necessitando que seu quadro profissional tenha pessoas qualificadas e comprometidas com os objetos e valores da organização. Nesse sentido, é necessário que organização perceba e coloque em prática políticas organizacionais que irá fortalecer o laço que as unem aos seus funcionários.

De acordo com Cruz (2002), existem várias formas de se alcançar o comprometimento do indivíduo, tais como: alguns podem se mostrarem mais satisfeitos e motivados com salários, promoções, outros deles com benefícios e há aqueles que precisam de aspectos que talvez não sejam tão tangíveis ou palpáveis como afeto, carinho e elogios.

Medeiros (1997), Costa (2005) e Bastos (2005) destacam que os estudos sobre comprometimento organizacional têm se intensificado nas últimas décadas, tendo com objetivo principal identificar resultados que expliquem o nível de comprometimento. No Brasil, os estudos passaram a se intensificar a partir da década de 90 com a adesão de vários estudiosos e, nesses avanços, podem-se considerar os estudos sobre indivíduos ignorados ou poucos explorados.

Na visão de Leite (2004), os estudos referentes ao comprometimento organizacional procuram identificar o que antecede o comprometimento, o que faz com que as pessoas se sintam comprometidas com a organização e quais são as suas consequências quando o indivíduo se compromete com a organização, e o que é considerado satisfatório tanto para a organização quanto para o indivíduo.

Dentre os estudos do comprometimento existem dois modelos mais estudados que conforme Medeiros *et al.* (2003) estes estudos sobre comprometimento organizacional podem ocorrer através da análise dos enfoques dos modelos unidimensionais ou através de modelos multidimensionais, como é o caso do modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991).

Bastos (1993) apresenta cinco principais abordagens do comprometimento organizacional: enfoque afetivo; enfoque instrumental; enfoque normativo; enfoque sociológico e enfoque comportamental, sendo estes enfoques estudados de formas isoladas pelos modelos unidimensionais.

Para Peixoto (2015) existem alguns pesquisadores que preferem uma abordagem mais direta, e que ela seja tanto conceitualmente quanto metodologicamente um modelo isento de contradições e tensões, focando suas atenções para a dimensão central do comprometimento, um modelo unidimensional.

Os três modelos unidimensionais mais estudados foram representados pelos autores Mowday *et al* (1979), que apresentam o enfoque afetivo, que é definido como um relacionamento que vai mais além do que a lealdade do funcionário em relação a organização. A segunda abordagem mais considerada é a que deriva dos estudos de Becker (1960) que é o enfoque instrumental ou calculativo, no qual o funcionário avalia os custos e os benefícios relacionados à sua saída da organização. Por fim, a terceira abordagem mais considerada é o enfoque normativo que é apresentada nos trabalho de Wiener (1982) e indica que os funcionários exibem certos comportamentos porque acreditam que é certo e correto fazer.

Já os modelos multidimensionais na visão de Peixoto (2015), buscam consolidar os vários sentidos possíveis dentro do modelo, sendo defendida pelos autores a natureza multidimensional para o comprometimento, considerando as várias maneiras que se podem estabelecer o vínculo com a organização (KELMAN, 1958; O'REILLY; CHATMAN, 1986; MEYER; ALLEN, 1991).

A maioria das pesquisas tende a se concentrar nos enfoques afetivo e instrumental, sendo que o outro construto (normativo) também apresenta valiosa contribuição para os estudos. Sendo assim, as abordagens mais relevantes foram discutidas de forma separadas umas das outras, observando o vínculo existente entre funcionário e organização, como ele se desenvolve e se mantem no ambiente organizacional (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000).

Dessa forma, demonstra-se a seguir os modelos unidimensionais do comprometimento organizacional.

2.2 Modelos unidimensionais

2.2.1 Enfoque afetivo

Para Tamayo (2005), existem seis focos do comprometimento que são levados em consideração: o comprometimento com a carreira, com o trabalho, com o emprego, com a equipe, com o sindicato e com a organização, sendo este último o mais estudado. No comprometimento organizacional são identificados três componentes/enfoques: o enfoque afetivo, normativo e instrumental.

De acordo com Medeiros *et al.* (2003, p.190) “o enfoque que dominou a literatura do comprometimento organizacional por maior tempo foi o afetivo, a partir de trabalhos desenvolvidos pela equipe liderada por Lyman Porter”. Complementando, Siqueira (2008) afirma que este enfoque predominou até o final dos anos de 1980, sendo nomeado de afetivo, embora alguns autores o denominem de atitudinal.

[...] O indivíduo assume uma postura ativa, em que se parte da suposição de que ele deseja dar algo de si para a organização. O comprometimento organizacional, então, representa um vínculo mais forte com a organização nesta perspectiva, considerando que a dimensão afetiva se alimenta e sedimenta nos sentimentos do empregado, aceitação de crenças, identificação e assimilação de valores da organização (BANDEIRA *et al.*, 2000, p. 135).

Na mesma linha de pensamento, Mowday, Porter e Steers (1982) conceituam que o comprometimento afetivo é muito mais do que dedicação, fidelidade ou lealdade das pessoas, é um tipo de comprometimento no qual as pessoas procuram dar algo de si para que a organização atinja a sua tranquilidade. Além disso, Diniz (2001) relata que o comprometimento afetivo está relacionado ao que o indivíduo julga que é justo, moralmente correto, e que seja pertinente aos objetivos, metas, normas e valores da organização.

O Funcionário comprometido afetivamente com a organização assume uma postura ativa, da qual ele procura dar algo de si para que a organização atinja seus

objetivos, demonstrando aceitação das crenças e se identificando com seus valores (BANDEIRA, 2000).

Continuando, Mowday, Steers e Porter (1982) demonstram que o comprometimento afetivo é um laço muito forte entre a organização e o indivíduo e que esse laço pode ser evidenciado por três fatores:

- a) a pessoa tem vontade de se empenhar de forma considerável em benefício da organização;
- b) a pessoa acredita e aceita os valores e propósitos da organização;
- c) as pessoas possuem uma grande vontade de se ter como membro da organização.

Medeiros *et al.* (2003) complementam que os estudos realizados pela equipe de Porter (1982) culminaram com a validação do “*Organizational Commitment Questionnaire*” (OCQ), um instrumento para se medir o comprometimento, composto por 15 itens na sua versão completa e por 9 itens na sua versão resumida. Mesmo sendo reconhecido o comprometimento na esfera comportamental, este instrumento foi criado somente para se medir a perspectiva atitudinal.

Em estudos mais recentes, Carvalho (2015) relata que as pesquisas referentes ao enfoque afetivo apresentam o comprometimento numa perspectiva atitudinal, ressaltando a natureza afetiva do processo de determinar o comprometimento das pessoas com aquilo que a organização pretende alcançar.

Segundo Cunha, Rego e Souto (2007), as pessoas que possuem comprometimento afetivo são pessoas mais motivadas, estão preocupadas com o desempenho da organização, possuem um vínculo emocional com a empresa, sendo assim, apresentam menor rotatividade e o risco de demissões e faltas tendem a diminuir.

Para Tamayo (2005) o vínculo do funcionário com o trabalho não abrange somente o local de trabalho em si, mas também as equipes de trabalho, percurso profissional, sindicato e tudo que esteja relacionado com toda a organização. Sendo assim, passa-se para o segundo enfoque do comprometimento organizacional, o normativo.

2.2.2 Enfoque normativo

O comprometimento organizacional normativo, derivado do modelo de intenções de Fishbein de 1967, é definido por seu idealizador Wiener (1982, p. 421) como: “a totalidade das pressões normativas internalizadas para agir num caminho que encontre os objetivos e interesses da organização”.

Segundo Morais *et al.* (2003), com todas as mudanças que vêm acontecendo no ambiente organizacional as pessoas precisam estar comprometidas com a organização para assim poderem assinalar e interiorizar as pressões que as preparam para receber e se comportar com os novos padrões, pois elas, geralmente, se comprometem com o que acham que é correto, justo e honesto fazer.

De acordo com Siqueira (2001, p.3) o comprometimento normativo é “uma forte tendência do indivíduo para guiar seus atos por valores culturais internalizados sem, muitas vezes, se dar conta de quão pouco racionais certas ações deles decorrentes possam parecer”.

A concepção psicológica de comprometimento organizacional normativo está assentada numa esfera cognitiva, pressupondo que o trabalhador normativamente comprometido acredita ter obrigações e deveres morais para a organização, devendo se comportar de forma que possa demonstrá-los. Assim, entende-se que a forma mais adequada de avaliar este estilo de compromisso seja através de frases que possam representar crenças dos indivíduos sobre suas obrigações e deveres morais para com a organização (SIQUEIRA, 2001, p.4).

Para Wiener (1982), o comprometimento normativo é uma forma de as organizações conterem as pessoas e elas acabam se comprometendo porque acreditam que é correto fazer.

O comprometimento normativo é constituído por um conjunto de pensamentos de deveres morais, obrigações e reconhecimentos com a organização, no qual o funcionário possui um sentimento de incômodo, culpa e preocupação quando ele pensa em deixar a organização (SIQUEIRA, 2001).

Expostas as características do comprometimento organizacional normativo, explica-se a seguir o terceiro enfoque conhecido como instrumental ou calculativo.

2.2.3 Enfoque instrumental ou calculativo

De acordo com Bandeira (2000), o enfoque instrumental também chamado calculativo se originou dos estudos de Howard Becker em 1960. Para o autor (2000), esse enfoque demonstra que as pessoas permanecem e se mantêm comprometidas com a organização enquanto elas notam que recebem algum tipo de benefício, contudo, caso isso não seja observado pelo funcionário, ele provavelmente não permanecerá na organização por muito tempo.

Tamayo (2005, p. 195) concorda com Bandeira (1999) e relata que,

O comprometimento instrumental refere-se à disposição do trabalhador de continuar na organização para não perder os investimentos pessoais já realizados na mesma. As alternativas de trabalho no mercado constituem também uma fonte importante deste tipo de comprometimento. Nesta perspectiva, o comprometimento parece ser consequência da necessidade que o empregado tem da organização.

Para Siqueira (2001), o comprometimento calculativo acontece quando as pessoas percebem os resultados benéficos para elas como certa posição alcançada na organização ou benefícios oferecidos, e por medo de perder e/ou não conseguir repor essas vantagens alcançadas, essas pessoas tendem a se manter na organização. Sendo assim, o indivíduo irá fazer uma comparação com os investimentos e os resultados obtidos, e avaliar quais seriam as suas perdas e vantagens em deixar a organização.

Siqueira (2001, p. 3) sustenta que o “seu desenvolvimento ou aparecimento pode ser atribuído a um raciocínio econômico, podendo ser representado mentalmente por crenças, percepções ou avaliações a respeito de uma relação social de troca”.

De acordo com Filenga e Rebecchi (2005), o enfoque instrumental compreende a dimensão cognitiva do comprometimento calculativo que é quando o funcionário atingiu na organização um direito, uma vantagem e/ou benefício que são

considerados para a sua permanência na empresa, e a dimensão calculativa, é o que ele investiu e o que ele terá de retorno com esse investimento.

Os funcionários que se motivam pelo comprometimento calculativo permanecem na organização enquanto percebem que esta tendo algum benefício nesta escolha, e se esses benefícios não forem observados certamente ele abandonará a organização (BANDEIRA, 2000).]

Para Leite (2007), o comprometimento instrumental ou calculativo é alcançado quando a organização mantém laços fortes com seus funcionários; esses laços surgem quando a organização atende o que o funcionário espera e necessita como, por exemplo, benefícios, ajuda de custo, cursos profissionalizantes, salários compatíveis com o mercado, plano de saúde e odontológico, auxílio alimentação e outros.

Diante da exposição dos modelos unidimensionais do comprometimento organizacional, apresentam-se, na próxima seção, os modelos multidimensionais.

2.3 Modelos multidimensionais

Os modelos multidimensionais passaram a serem considerados depois que pesquisadores notaram a presença de mais um componente do comprometimento organizacional. Observou-se a presença de um vínculo psicológico entre a organização e o indivíduo (SIQUEIRA; 2003) que pode perpassar várias características.

De acordo com Siqueira (2003), o primeiro estudioso a desenvolver o modelo multidimensional do comprometimento organizacional foi Hebert C. Kelman em 1958, que utilizou três bases para distinguir o vínculo psicológico: *compliance*, *identification* e *internalization*, modelo este que foi validado por O'Reilly e Chatman (1986).

Em seus trabalhos, Goudner (1960 *apud* Medeiros, 2003) identificou duas dimensões ao notar que o comprometimento organizacional não era um construto

unidimensional, quais sejam, a integração, que é quando a pessoa sente parte da organização em vários níveis e a introjeção, que é posição em que a própria imagem da pessoa e inclui uma variedade de características e valores organizacionais aprovados.

Etzioni (1961 *apud* Medeiros 2003) classificou de três formas o envolvimento do indivíduo com a organização: o envolvimento moral, o envolvimento calculativo e o envolvimento alienativo. De acordo com Etzioni (1961), outro trabalho também considerado importante foi o desenvolvido por Kanter (1968), que através da utilização de uma escala com 36 componentes identificou três formas de comprometimento: o comprometimento de coesão, o comprometimento de continuação e o comprometimento de controle (ETZIONI, 1961 *apud* MEDEIROS, 2003).

A exposição dos modelos unidimensionais demonstra que o comprometimento é avaliado com utilização de uma única dimensão, contudo, outros estudos apontam a necessidade de se integrar essas dimensões em um só modelo. Esses são chamados de modelos multidimensionais do comprometimento organizacional.

Dentre os diversos modelos multidimensionais, o de maior aceitação pelos pesquisadores é o modelo de Meyer e Allen (1991) e, por isso, este modelo foi escolhido como objeto de estudo deste trabalho. Além disso, este modelo é um dos mais utilizados no mundo, sendo internacionalmente aceito e validado em várias culturas. Dessa forma, passa-se a apresentação do modelo multidimensional de Meyer e Allen(1991).

2.3.1 Modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991)

Em decorrência de seus estudos, os professores Canadenses Meyer e Allen (1984) conceituaram em três dimensões o comprometimento organizacional, após realizarem estudos com várias escalas. O comprometimento instrumental conceitualizado por Becker (1960) não era medido de forma satisfatória, pois possuía uma correlação maior com o comprometimento afetivo do que com o instrumental, sendo assim, esses estudiosos (1984) desenvolveram dois

questionários distintos, um para medir o comprometimento afetivo, o denominado *affetive commitment scala* (ACS) (escala de comprometimento afetivo) e depois outro para medir o comprometimento instrumental, chamado de *continuance commitment scala* (CCS) (escala de comprometimento instrumental).

Após examinar os trabalhos desenvolvidos por Meyer e Allen (1984), McGee e Ford (1987) identificaram a existência do comprometimento normativo. Segundo Medeiros e Enders (1998), na revisão literária feita por Meyer e Allen (1990), o componente normativo já havia sido incorporado ao modelo que inicialmente era composto somente pelos enfoques afetivo e instrumental, integrando-se ao modelo completo de Meyer e Allen (1991) que passou a ser conceitualizado em três dimensões.

Segundo Rowe e Jesus (2014), para os professores Meyer e Allen (1991), o desenvolvimento do modelo multidimensional se deu com o objetivo de reunir os diferentes conceitos dos modelos unidimensionais. Do mesmo modo, Cruz (2002) destaca que numa organização pode-se encontrar um indivíduo que se apresenta satisfeito com os três níveis do comprometimento ao mesmo tempo, os enfoques afetivo, normativo e o instrumental.

Meyer e Allen (1991) acreditam ser mais adequado adotar as três dimensões do comprometimento como componentes e não como tipos de comprometimento diferentes. Isso ocorre em função da relação e do vínculo que o indivíduo tem com a organização, podendo apresentar um vínculo em mais de um componente, com o mesmo grau ou em graus diferentes.

Conforme afirmam Siqueira, Filenga e Costa (2012), o modelo multidimensional desenvolvido por Meyer e Allen (1991) começou a ganhar maior destaque em relação aos modelos unidimensionais a partir da década de 90. Nesse modelo multidimensional, o comprometimento é composto por três componentes:

- a) componente afetivo, no qual os indivíduos permanecem na organização porque eles desejam, porque eles querem e porque eles se identificam com os valores da organização;

- b) componente instrumental, no qual as pessoas relacionam os custos e as perdas com sua saída, elas permanecem porque precisam;
- c) componente normativo, no qual as pessoas permanecem na organização porque sentem e tem a crença que tem alguma obrigação ou algum dever com ela.

Segundo Medeiros (2003), foram desenvolvidas por Meyer e Allen (1991) dois tipos de escalas; uma era composta por 24 itens e a outra era reduzida e continha 18 itens. Essas escalas são compostas por questões fechadas sobre o comprometimento organizacional e aplicadas no formato *likert*, sendo que um terço dos indicadores é referente ao comprometimento afetivo e o restante está relacionado aos comprometimentos instrumental e normativo. Este modelo foi validado inicialmente no Brasil por Siqueira (1995), seguido por Ricco (1998) e Bandeira (1999).

Meyer e Allen (1991) apontam o que tem em comum nas três abordagens é que elas têm a visão que o comprometimento organizacional é um estado psicológico e que tem implicações na decisão de o indivíduo permanecer ou não na organização que irá caracterizar a sua relação com a organização. Os autores (1991) também apontam que os funcionários podem vivenciar simultaneamente os três componentes do comprometimento na organização, existindo um vínculo do indivíduo com a organização, o que se diferencia é como esse vínculo se desenvolve e como ele se mantém na organização. No Quadro 1, é possível ver uma síntese deste modelo.

Quadro 1 - Modelo dos três componentes de Meyer e Allen.

Componentes	Caracterização	Razões de Permanência	Estado Psicológico
Afetivo	Grau que o indivíduo se sente emocionalmente ligado, identificado e envolvido com a organização.	O indivíduo sente que quer permanecer.	Desejo.

Instrumental	Grau que o indivíduo se mantém ligado à organização devido ao reconhecimento dos custos associados com a sua saída da empresa. Este reconhecimento pode advir da ausência de alternativas de emprego ou de sentimento de que os sacrifícios pessoais gerados pela saída serão elevados.	O indivíduo sente que tem necessidade de permanecer.	Necessidade.
Normativo	Grau em que o indivíduo possui um sentido de obrigação ou dever moral de permanecer na organização.	O indivíduo sente que deve permanecer.	Obrigaçãõ.

Fonte: Adaptado de Rego e Souto (2003, p.6).

Meyer e Allen (1991) apontam para os fatores que podem influenciar as dimensões do comprometimento organizacional. Esses fatores são os antecedentes e os consequentes do comprometimento organizacional. Ao se entender quando e como se desenvolve os antecedentes e consequentes do comprometimento, as organizações podem se posicionar diante dos impactos e mudanças que vêm ocorrendo nos tempos atuais. De acordo com Bastos (1993), as variáveis que estão relacionadas aos antecedentes são quatros; características pessoais, características do trabalho, experiência no trabalho e estados da tarefa. Em relação aos consequentes, as variáveis estão relacionadas com a sua saída e/ou permanência e o seu desempenho na organização.

2.4 Estudos do comprometimento organizacional no Brasil e as escalas validadas

O modelo de Meyer e Allen (1991) foi validado em vários países. No Brasil, sua validação se deu pelo pesquisador Siqueira em 1995 e 2000, seguida por Medeiros e Enders em 1998. As escalas desenvolvidas e validadas por Siqueira (1995) são versões nacionais com base no modelo de Meyer e Allen (1991), conceituado nas três bases do comprometimento organizacional: a escala do comprometimento organizacional afetivo (ECOAF), que é responsável pela avaliação da intensidade de sentimentos positivos e negativos que são nutridos pelos funcionários pela a organização que os emprega; a escala do comprometimento organizacional calculativo (ECOC), que está relacionada com as crenças que um funcionário tem

acerca das perdas e custos associados ao rompimento com a organização; e a escala do comprometimento organizacional normativo (ECON), na qual o funcionário acredita ter obrigações e deveres morais com a organização. Em um novo estudo no Brasil, Siqueira (2001) confirmou a validade destas três bases do comprometimento organizacional.

Por outro lado, Medeiros e Enders (1998) encontraram uma lacuna no modelo analisado, demonstrando a possibilidade de existência de outra dimensão e não somente as três apontadas do comprometimento organizacional por Meyer e Allen (1991). A partir desta lacuna encontrada, foi necessário o desenvolvimento de uma nova escala que incorporasse a outra dimensão (lacuna) e transmitisse maior confiabilidade, sendo então denominada de Escala de Bases do Comprometimento Organizacional (EBACO), considerada muito utilizada no Brasil para estudos científicos (MELO et al., 2014, p.2).

Essa medida, construída e validada por Medeiros (2003), possui um modelo mais ampliado de bases. Foi projetada para mensurar sete bases do comprometimento organizacional: escassez de alternativa; obrigação em permanecer; falta de recompensas e oportunidades; linha consistente de atividade; obrigação pelo desempenho; a afiliativa e afetiva. Também no Brasil foi construída e validada por Menezes (2006) a escala de intenções comportamentais de comprometimento organizacional (EICCO), na qual o comprometimento organizacional é avaliado a partir das intenções comportamentais (BASTOS et al., 2008).

“Pode-se afirmar, também, que a EICCO apoia-se naquele núcleo central que define o conceito de comprometimento, como apontado por Meyer e Herscovitch (2001) uma força que estabiliza e direciona o comportamento em relação a um alvo” (BASTOS et al., 2008, p. 69).

Outra característica desta escala é que ela se apoia na perspectiva comportamental de Salancikn (1997, 1982) que considera que as suas bases são formadas pelas explicações construídas pelos sujeitos para dar sentido e justificar o seu comprometimento. Sendo assim, a EICCO procura mensurar em um único

instrumento, a intensidade do comprometimento organizacional, o peso dos elementos afetivos e instrumentais na escolha realizada (SIQUEIRA et al., 2008).

A escala do comprometimento organizacional de Meyer e Allen (1991), adaptada e validada por Siqueira (1995) no Brasil foi escolhida como instrumento de mensuração deste trabalho. Justifica-se essa escolha pelo fato desta escala ser uma versão nacional que tem como base o modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991) e devido aos seus índices de precisão serem satisfatórios com o contexto brasileiro.

A escala desenvolvida e validada por Siqueira (1995) do comprometimento afetivo (ECO) é composta por 18 sentimentos que representam o vínculo afetivo que o indivíduo mantém com a organização e a sua validação aconteceu depois do questionário com as 18 questões (15 positivas e 3 negativas) ser aplicado em 192 trabalhadores que indicaram em uma escala de 1 a 5 a intensidade que haviam vivenciados esses sentimentos. Esses dados foram submetidos a análise e os seus resultados indicaram que os 18 itens eram concisos e homogêneos, e com índice de precisão considerados satisfatórios. Essa escala, seja em seu formato completo seja no formato reduzido, pode ser aplicada de forma individual ou coletiva, tendo o cuidado para que os respondentes tenham compreendido as instruções. Para a interpretação dos dados em seus dois formatos, deve-se considerar que quanto maior for o valor do escore maior será o comprometimento afetivo e quanto menor for, indicará um baixo e frágil comprometimento afetivo.

A escala do comprometimento organizacional calculativo (ECOC) validada por Siqueira (1995), inicialmente, foi composta por 18 itens e sua validação ocorreu depois de ser aplicado um questionário a 192 funcionários, que em uma escala de 1 a 5 indicaram o quanto concordava com as afirmações. Esses dados foram submetidos a análise e, destes 18 itens, 3 não atingiram o critério, e foram desconsiderados. Os itens contidos no questionário estão relacionados às perdas sociais no trabalho (PST), perdas de investimento feitos na organização (PIFO), perdas e retribuições organizacionais (PRO) e perdas profissionais (PP). Do mesmo modo que na escala anterior, a aplicação do questionário pode acontecer de forma individual ou coletiva, tendo o cuidado para que os respondentes tenham

compreendido as instruções. Para interpretar os dados, cada um dos quatro componentes devem ser analisados separados.

Já a escala do comprometimento normativo construída e validada por Siqueira (2000) que inicialmente foi composta por 8 frases, teve seu processo de validação realizado através do estudo no qual participaram 208 funcionários que indicaram, em uma escala de 1 a 5, o quanto concordavam ou não com a frase. Posteriormente, esses dados foram submetidos análise e, no final, essa medida ficou com 7 itens. Seguem-se as mesmas instruções de aplicação que foram indicadas para as escalas anteriores do comprometimento organizacional. Quanto aos resultados, quanto mais próximo do número 5 o escore ficar, maior será o comprometimento normativo, e os valores entre 3 e 3,9 poderão indicar a incerteza do trabalhador quanto ao seu compromisso normativo com a organização.

Diante do exposto, a escala de comprometimento organizacional de Siqueira (1995), será utilizada para apuração neste trabalho, por ser uma versão nacional do modelo de Meyer e Allen (1991) e pelo fato de apresentar índices de confiabilidade em todas as sua análise.

Na próxima seção são apresentados estudos sobre o gênero feminino.

2.5 Gênero Feminino

A partir de 1970, pode-se observar de forma mais constante e significativa o aumento das mulheres no mercado de trabalho nacional, sendo a segunda guerra mundial considerada um marco na história, a partir do qual se teve uma maior presença da mulher no mercado de trabalho (CAVAZOTTE et al., 2010).

Alguns setores organizacionais brasileiros já reconhecem a importância das mulheres e, em outros, elas são tidas como “naturais” para o desempenho de em algumas atividades. Contudo, as mulheres ainda encontram dificuldades de se introduzir ou de ter uma elevação na carreira em determinadas áreas profissionais (CAPPELLE; MELO, 2010).

Com a globalização iniciada na década de 90, ocorreu uma estagnação do emprego masculino e um crescimento do emprego remunerado feminino, entretanto, também se observou uma precarização e vulnerabilidade dos empregos (HIRATA, 2001).

Trata-se de um dos paradoxos da globalização, este aumento do emprego remunerado acompanhado pela sua precarização e vulnerabilidade crescentes. Pode-se dizer que as desigualdades de salários, de condições de trabalho e de saúde não diminuíram, e que a divisão do trabalho doméstico não se modificou substancialmente, a despeito de um maior envolvimento nas responsabilidades profissionais por parte das mulheres. (HIRATA, 2001, p. 144).

No Brasil, ainda se percebe a predominância de alguns traços do patriarcalismo que coloca a mulher com *status* de inferioridade em relação ao homem. Além disso, o patriarcalismo é sustentado através da educação familiar, da educação escolar, da religião, dos meios de comunicação e da legislação, tornando mais difícil que as mulheres assumam postos decisivos na sociedade e no trabalho (ALVES, 1997 *apud* CAPPELLE; MELO, 2010).

De acordo Hirata, Kergoat (2007) após o passar dos anos as mulheres continuam a realizar os trabalhos da casa, trabalho esses que são gratuitos e que são invisíveis perante as outras pessoas e que ela o realiza para os outros em nome do amor materno. Além disso, segundo Capelle *et al.* (2010), mesmo com inserção e conquistas alcançadas pelas mulheres no mercado de trabalho, ainda é possível observar as desigualdades perante ao sexo masculino, pois apesar das mulheres possuir o mesmo nível de escolaridade ou até superior aos homens, as diferenças salariais continuam perceptíveis.

Com o mesmo pensamento, Cavazotte *et al.* (2010) relatam que as mulheres nos últimos anos vêm conquistando espaço em um ambiente que antes era somente masculino. Essas conquistas equivalem tanto no meio profissional, como político e cultural e, mesmo assim, existem diferenças salariais em cargos semelhantes, e a sua quantidade em posições executivas ainda é limitado em relação ao homem.

Soma-se a isso que a proporção de mulheres em relação aos homens em níveis mais elevados na hierarquia organizacional é bem menor e, à medida que se eleva o nível, menor o número de mulheres é encontrado nele. As mulheres que conseguem

chegar a um nível elevado na hierarquia são mais instruídas, possuem um nível socioeconômico mais elevado, possui menos filhos ou abdicou deles e a sua vida está mais direcionada para o trabalho do que para a maternidade (BETIOL, 2000).

Muitas vezes, as mulheres têm que demonstrar suas qualificações e competências para poder manter o seu trabalho para demonstrarem que são tão competentes quanto o homem, e assim ela acaba assumindo atitudes masculinas para se manter na posição (CAPPELLE et al. 2006).

Em algumas atividades produtivas, a divisão de gênero pode ser claramente percebida. Como exemplo, a relação entre enfermagem e medicina, em que a primeira é considerada uma atividade feminina, enquanto a segunda é exercida em sua maioria por homens (FONSECA, 2000). Isso reforça o que é colocado pelos autores Betiol e Tonelli (1991). O homem é impulsionado pelo contexto social histórico e cultural a ter um resultado satisfatório na esfera pública, já que não seria aceito que ele retornasse para a esfera privada. Com relação às mulheres, se elas não tiverem sucesso na esfera pública, o seu retorno para a esfera privada é totalmente aceitável, onde lhe seria destinados os afazeres domésticos, além de assumir o papel de mãe e esposa (BETIOL; TONELLI, 1991).

O preconceito e a discriminação dificultam a mudança de nível hierárquico da mulher dentro da organização, características estas do teto de vidro. O preconceito é uma forma de excluir as mulheres das decisões organizacionais e isto ocorre devido ao patriarcalismo, que cria uma estrutura de acordo com os interesses masculinos de dominação (STEIL, 1997). Uma das formas de preconceito que é perceptível é a convicção de que as mulheres utilizam da sua sexualidade para alcançar posições hierárquicas superiores a sua, fazendo com que seu papel seja reduzido na organização (BETIOL; TONELLI, 1991).

Nesse sentido, notou-se que ainda permanece uma maior concentração dos trabalhos femininos nas profissões e serviços que são considerados para mulheres como, por exemplo, nas áreas da saúde, educação e serviços pessoais. Entretanto, também observou-se uma diversificação nas atividades divididas em dois polos, são eles: em um extremo, mulheres altamente qualificadas, com bons salários e, no

outro extremo, mulheres com baixa qualificação, com baixos salários e atividades sem nenhum reconhecimento profissional (HIRATA, 2001). Além desses problemas, as mulheres ainda enfrentam a dupla jornada de trabalho e um maior índice de desemprego, sendo um dificultador para sua inserção no mundo do trabalho (CAPPELLE et al., 2006). Nesse sentido, “o trabalho feminino passou a ser indispensável para a indústria, mas também não deixou de ser imprescindível para os cuidados com a casa” (CAPPELLE et al., 2006; p. 76).

Estudos realizados por Sangmook (2005) demonstraram que as mulheres se comparadas aos homens apresentam um maior nível de envolvimento com o emprego. Isso ocorre devido a cultura da mulher de querer sempre contribuir e devido ao fato de elas valorizarem mais os fatores intrínsecos relacionados à sua satisfação no ambiente em que esta inserida. Em outros estudos realizados por Scozzar e Subich (1990), notou-se que as mulheres possuem mais atitudes positivas de envolvimento com o seu trabalho do que o homem.

3 METODOLOGIA

Para composição desta metodologia, buscou-se delimitar os aspectos de referência capazes de descrever e analisar como se relacionam as temáticas de comprometimento organizacional e gênero feminino através de uma pesquisa realizada com as recepcionistas da área hospitalar da cidade de Belo Horizonte - MG. Nesse contexto, dividiu-se essa seção em quatro partes. São elas: caracterização da pesquisa, unidades de análise e observação, técnicas de coletas de dados e técnicas de análise de dados.

3.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa em questão pode ser caracterizada como de abordagem mista, ou seja, que faz uso tanto do método quantitativo quanto do qualitativo (Collis e Hussey, 2005) e de natureza descritivo-exploratória (VERGARA, 2005).

A pesquisa quantitativa considera que os fenômenos podem ser quantificável através da coleta e análise de dados que envolvem números e aplicação de técnicas estatísticas, tais como: percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão (COLLIS; HUSSEY, 2005). Já a pesquisa considerada qualitativa, busca estabelecer uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados fazem parte do processo da pesquisa qualitativa (GIL, 1999; COLLIS; HUSSEY, 2005).

O uso de métodos múltiplos de investigação conjuga os dois tipos de pesquisa (qualitativa e quantitativa). Tem a intenção de esclarecer questões e promover uma compreensão mais completa (CRESWELL, 2007). Acredita-se que este tipo de método garante rigor, riqueza e complexidade ao estudo e a sua utilização demonstra que não existe uma hegemonia de um único método (FLICK, 2005).

Quanto à pesquisa de natureza descritiva, esta prioriza a descrição das características de determinada amostra ou fenômeno relativos ao tema de pesquisado (GIL, 1999; VERGARA, 2005). Já o estudo classificado como exploratório, segundo Gil (2002, p. 41), busca “proporcionar maior familiaridade com

o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses, inclui levantamento bibliográfico e entrevista”.

3.2 Unidades de Análise e observação

Nesta pesquisa, as unidades de análise e de observação são coincidentes, qual seja, a categoria das recepcionistas concentradas na região Hospitalar do bairro Santa Efigênia da cidade de Belo Horizonte- MG.

Nesse sentido, as recepcionistas que participaram desta pesquisa foram escolhidas por acessibilidade que, segundo Vergara (2005), é um critério que seleciona os elementos pela sua facilidade, sem qualquer procedimento estatístico. Participaram do questionário 36 recepcionistas e das entrevistas 10 recepcionistas.

Escolheu-se a categoria de recepcionistas para este estudo porque esta se configura um caso particular de amostra, visto que essa profissão ainda não possui um sindicato que a represente e que indique a sua quantidade, e as mudanças ocorridas nesta profissão. Além disso, a autora dessa pesquisa exerce a função de recepcionista, fazendo com que ela confirme a dificuldade de existência de classes que representem essa categoria de análise.

Pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (BRASIL, 2010), a recepcionista de consultório médico ou dentário pode ocupar os postos de atendente de ambulatório, atendente de clínica médica, atendente de consultório médico, auxiliar de recepção ou recepcionista de hospital. É diferente de recepcionista de hotel, de banco ou de outros estabelecimentos.

A descrição sumária da profissão de recepcionista é:

Recepcionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes [...]; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hospitais, [...]; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averiguam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, [...], observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de

clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano (CBO, BRASIL, 2010, p. 723).

Dessa forma, verifica-se que existem atividades diversas em que a recepcionista se envolve e as características específicas dessas atividades irão depender da natureza do segmento em que ela está envolvida, como a clínica médica, por exemplo.

As condições para o exercício do cargo recepcionista requerem, geralmente, o ensino médio completo e é desejável a realização de um curso básico de qualificação de até duzentas horas/aula. As clínicas, consultórios ou hospitais podem solicitar algum tempo de experiência no cargo e o recomendado pela CBO é de um a dois anos de experiência profissional para o recepcionista, em geral (BRASIL, 2010).

3.3 Técnicas de coleta de dados

Para atender a abordagem de métodos mistos, a coleta de dados será composta por duas etapas.

A **primeira etapa** teve como foco a abordagem quantitativa com a utilização de questionário de questões fechadas relacionado ao tema do comprometimento organizacional pelo modelo multidimensional. **(grifo nosso)**.

Este questionário foi dividido em duas partes, quais sejam, a primeira que investigava as características gerais das participantes da pesquisa (estado civil, faixa etária, número de filhos, grau de escolaridade, tempo de trabalho na empresa, nível salarial e exercício ou não de outra atividade remunerada); e a segunda parte que foi composta por questões pertinentes aos enfoques do tema comprometimento organizacional.

O questionário escolhido sobre comprometimento organizacional foi desenvolvido e validado pela autora Siqueira nos anos de 1995 e 2000. Estas são versões nacionais para os três enfoques do comprometimento organizacional do modelo de Meyer e Allen (1991). Foi composto por afirmativas em escala do tipo *likert*, de cinco pontos.

Os três enfoques nacionais (o afetivo, o calculativo e o normativo) do comprometimento organizacional são avaliados através de três escalas, são elas:

- a) escala do comprometimento organizacional afetivo (ECOAF);
- b) escala do comprometimento organizacional calculativo (ECOC); e
- c) escala do comprometimento organizacional normativo (ECON).

A validação da escala do comprometimento organizacional afetivo (ECOAF) realizada por Siqueira (1995, 2000) se deu com a participação de 192 funcionários respondentes, sendo ele apresentado de duas formas: a primeira contém 18 expressões (frases) de afetos direcionadas a organização, contudo 15 destas expressões tinham um sentido positivo e 3 eram de caráter negativo. Siqueira (1995, 2000) também apresentou uma forma reduzida desta escala, a qual continha apenas 5 expressões positivas. A escala apresentou um índice de precisão (*alpha de Cronbach*) de $\alpha < 0,95$, ou seja, era composta por itens válidos e confiáveis (SIQUEIRA, 1995, 2000).

A segunda escala, de comprometimento organizacional calculativo (ECOC), também foi respondida por 192 funcionários. Inicialmente, foi composta por 18 itens, mas três destes itens não atingiram o critério de carga fatorial e foram desconsiderados, permanecendo então 15 itens relacionados às perdas em que os indivíduos sofreriam se deixassem a organização. Esses itens, por sua vez, foram distribuídos em quatro dimensões: perdas profissionais (PP), perdas sociais (PS), perdas de investimentos feitos na organização (PIFO) e perdas de retribuições organizacionais (PRO). Esta escala apresentou um índice de precisão (*alpha de Cronbach*) de $\alpha < 0,70$ (SIQUEIRA, 1995, 2000).

A terceira e última escala que visava medir o comprometimento organizacional normativo (ECON) contou com a participação de 208 funcionários respondentes. Foi constituída, inicialmente, por 8 questões, mas, posteriormente, 01 (um) item foi excluído, ficando a escala final formada por 7 questões, com um índice de precisão (*alpha de Cronbach*) de $\alpha < 0,86$ (SIQUEIRA, 1995, 2000). Dessa maneira, finaliza-se a apresentação do questionário desta pesquisa, disposto no ANEXO A que compõe a primeira etapa da coleta de dados.

A **segunda etapa** da coleta de dados teve como foco a abordagem qualitativa, na qual foi aplicada uma entrevista semiestruturada, que está apresentada no APÊNDICE A. (**grifo nosso**). As questões da entrevista foram elaboradas após a análise dos resultados do questionário, de forma que se pudesse investigar com mais afinco os dados quantitativos obtidos.

A entrevista foi composta por questões abertas relacionadas ao comprometimento organizacional. Essa técnica de coleta dos dados permitiu uma maior liberdade ao entrevistado para expor suas ideias e teve como objetivo de averiguar a temática em questão (VERGARA, 2005). O roteiro de entrevista foi elaborado a partir das análises dos resultados quantitativos e continha nove questões.

Tanto o questionário quanto a entrevista foram realizados mediante autorização da entrevistada através da carta de apresentação. Todas as entrevistas foram gravadas, sendo a saturação usada como critério para interrupção das entrevistas (BARDIN, 2010). Além disso, concordou-se em se manter o sigilo da identidade das entrevistadas, aspecto também referenciado na carta de apresentação.

3.4 Técnicas de análise de dados

Da mesma forma como na coleta de dados, a análise dos dados foi composta por dois momentos distintos, quais sejam, a estatística descritiva e a análise de conteúdo.

Para o tratamento dos dados quantitativos, foram utilizados procedimentos estatísticos. Os dados foram submetidos à análise estatística descritiva, envolvendo a distribuição de frequência para os dados demográficos e ocupacionais dos pesquisados e a apuração de médias, desvio-padrão, mediana, dentre outros, para os dados relativos às variáveis do tema comprometimento organizacional, com a utilização do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Para analisar a entrevista, técnica de abordagem qualitativa, foi utilizada a de análise de conteúdo (AC), que segundo Bardin (2006, p.38), consiste em: “Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por

procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção de mensagens”.

Observou-se o método de saturação, ou seja, quando as respostas forem se tornando repetidas chegará a um determinado número de pessoas que serão entrevistadas e também a escolha dessas pessoas ocorrerá por critério de acessibilidade (BARDIN, 2010).

No questionário, participaram 36 recepcionistas e na entrevista foram 10 recepcionistas.

Diante da apresentação dos métodos e técnicas metodológicas, demonstra-se na próxima seção a apresentação e análise dos resultados.

4 RESULTADOS

Os resultados apurados nesta pesquisa são apresentados em duas sessões, a primeira referente aos dados quantitativos e a segunda referente aos dados qualitativos.

4.1 Análise Quantitativa

Lembra-se que o questionário foi composto por duas seções, uma que tratava as características gerais das entrevistas e a outra que abordava o comprometimento organizacional. Ao todo, 36 recepcionistas responderam o questionário de pesquisa.

No que se diz respeito às características gerais das recepcionistas, já se sabe que todas são mulheres (sexo feminino). Quanto às outras características, tem-se que o estado civil predominante é solteira (61,11% das respondentes), a maioria possui ensino médio completo (41,66% das respondentes), e possuem acima de 41 anos de idade (50% das respondentes). Em relação a possuir filhos, 50% possuem filhos, e 50% não possuem filhos, a maioria trabalha na organização no período de 1 a 5 anos (41,66% das respondentes) e possui renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos (72,22% das respondentes), e não exerce outra atividade remunerada (91,66% das respondentes). Essas informações podem ser acessadas pela Tabela 1 e os percentuais maiores foram destacados em negrito.

Tabela 1- Dados pessoais e funcionais dos respondentes.

Dados pessoais	Categoria	Número de respondentes	% de respondentes
Sexo	Masculino	0	0%
	Feminino	36	100%
Idade	<30	7	19,44%
	31 a 35 anos	4	11,11%
	36 a 40 anos	7	19,44%
	41 a 50 anos	9	25%
	> 50anos	9	25%
Estado Civil	Solteira	22	61,11%
	Casada	10	27,77%
	Separada/divorciada	4	11,11%
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto	3	8,33%
	Ensino Fundamental Completo	3	8,33%
	Ensino Médio Incompleto	2	5,55%
	Ensino Médio Completo	15	41,66%
	Ensino Técnico Incompleto	0	0%
	Ensino Técnico Completo	6	16,66%
	Ensino Superior Incompleto	3	8,33%
	Ensino Superior Completo	3	8,33%
	Pós Graduação	1	2,77%
Faixa Salarial	1 salário	5	13,88%
	1 a 2 salários	26	72,22%
	2 a 3 salários	5	13,88%
Filhos	Sim	18	50%
	Não	18	50%
Outra atividade remunerada	Sim	3	8,33%
	Não	33	91,66%
Tempo que Trabalha nesta empresa	<1 ano	6	16,66%
	1 a 5 anos	15	41,66%
	6 a 10 anos	7	19,44%
	11 a 15 anos	4	11,11%
	16 a 20 anos	1	2,77%
	21 a 30 anos	3	8,33%
>30 anos	0	0%	

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Com o perfil dos respondentes delineados, pode-se inferir que essas mulheres recepcionistas são solteiras, sem filhos, com ensino médio e de idade acima de 41 anos.

Ao analisar esses resultados das recepcionistas da área Hospitalar de Belo Horizonte - MG em conjunto com as informações desse cargo segundo a CBO (Brasil, 2002), nota-se que não é exigido para as pessoas dessa profissão o ensino de nível superior. Além disso, no nível de hierarquia organizacional, a função de recepcionista ocuparia um nível operacional, ou seja, são cargos destinados ao atendimento ao público que possuem um menor número de responsabilidade, não há poder de chefia e pouca possibilidade de ascensão. A literatura sobre o gênero feminino demonstra que as mulheres ainda encontram dificuldades para alcançar postos mais altos na cadeia de comando das organizações (CAPPELLE; MELO, 2010). Além disso, a sociedade em geral direciona cargos para as mulheres devido aos traços social e historicamente enraizados do patriarcalismo (ALVES, 1997 *apud* CAPPELLE; MELO, 2010). A função recepcionista parece ser o tipo de ocupação que a sociedade considera destinada as mulheres, o que demonstra mais uma vez a perpetuação da cultura e as barreiras de mercado sofridas pelas mulheres e representadas pelo chamado teto de vidro (CAPPELLE et al., 2007).

Passa-se agora para as análises estatísticas descritivas sobre os resultados do comprometimento organizacional, de acordo com a percepção das recepcionistas participantes da pesquisa. Para tanto, as análises foram realizadas com uso do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) e foi adotado um nível de 95% de confiança nas análises.

Da amostra de 36 respondentes, foi encontrado apenas 1 (um) dado ausente. Para verificação da normalidade dos dados, foi utilizado o teste de Kolmogorov-Smirnov, que resultou não normalidade da distribuição dos dados. Com esse dado, outros testes foram realizados.

A análise descritiva analisou os percentuais das três dimensões do comprometimento do modelo de Meyer e Allen (1991), adaptado no Brasil por Siqueira (1995, 2000), ou seja, as dimensões afetiva, calculativa e normativa. Elas foram classificadas em três níveis, quais sejam, baixo/frágil, médio/mediano e elevado/forte.

Nesse aspecto, a dimensão afetiva obteve 8,3% de respostas no nível baixo/frágil; 44,4% de respostas no nível médio/mediano; e 47,2% de respostas no nível elevado/forte. (Tabela 2).

Já a dimensão calculativa obteve 41,7% de respostas no nível baixo/frágil; 19,4% de respostas no nível médio/mediano; e 38,9% de respostas no nível elevado/forte. (Tabela 2).

Por último, a dimensão normativa recebeu 50% de respostas para o nível baixo/frágil; 27,8% de respostas para o nível médio/mediano; e 22,2% de respostas para o nível elevado/forte. (Tabela 2).

Tabela 2 - Distribuição de respondentes por faixa de resposta em relação às dimensões do comportamento organizacional.

Interpretação Dimensão	N	Baixo, frágil (média inferior a 2,5)	N	Médio, mediano (média entre a 2,5 e 3,5)	N	Elevado, forte (média superior a 3,5)
Afetiva	3	8,3%	16	44,4%	17	47,2%
Calculativa	15	41,7%	7	19,4%	14	38,9%
PST	16	44,4%	6	16,7%	14	38,9%
PIFO	17	47,2%	4	11,1%	15	41,7%
PRO	15	41,7%	13	36,1%	8	22,2%
PP	18	50%	6	16,7%	12	33,3%
Normativa	18	50%	10	27,8	8	22,2%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

No geral, notou-se que a dimensão afetiva foi a que alcançou a maior média no nível elevado/forte (47,2%), seguida pela dimensão calculativa (38,9%) e, por último, a dimensão normativa (22,2%). (Tabela 2). Isso indica que as recepcionistas apresentaram um maior nível de comprometimento com as organizações que fazem parte pela dimensão afetiva, ou seja, elas alimentam e sedimentam seus sentimentos através da aceitação das crenças e assimilação dos valores da organização (BANDEIRA et al., 2000, p. 135).

Um elevado/forte comprometimento na dimensão afetiva aponta uma aceitação e uma identificação das colaboradoras com a organização, o que demonstra existe assimilação dos objetivos e valores organizacionais (BASTOS et al., 2008). Esse resultado é importante porque as características gerais das recepcionistas demonstraram que a maioria é solteira, possui ensino médio completo e trabalha na organização no período de 1 a 5 anos. Com essas características seria esperado um maior nível de comprometimento de ordem normativa que é aquele que indica uma tendência do indivíduo para orientar suas atitudes pelos valores culturais da empresa que foram internalizados de forma inconsciente gerando ações consideradas, às vezes, pouco racionais (WIENER, 1982; SIQUEIRA, 2001).

Por outro lado, explica Barros (2010), à medida que cresce o tempo em que o funcionário está na organização, cresce o comprometimento afetivo, e os funcionários que são efetivados pela empresa possuem maior comprometimento afetivo. Contudo, lembra-se que a maioria das recepcionistas analisadas possui de 1 a 5 anos de tempo de empresa (Tabela 1). Assim, talvez o resultado de um nível maior de comprometimento organizacional afetivo ocorreu porque as pessoas mais velhas são mais comprometidas devido ao fato de já terem vivenciado suas expectativas, conforme Bandeira (1999) aponta. Este resultado sobre comprometimento afetivo ser maior também pode ser explicado também devido à maioria dos consultórios médicos possuírem somente uma recepcionista e, por esse fato, elas se percebem com maior autonomia sob os procedimentos de trabalho (Tabela 2). Acrescenta-se que essa situação pode fazer com que essas recepcionistas se sintam mais a vontade, já que elas participam de todo o processo, desde o início com a entrada do paciente e a sua saída dos consultórios e com o passar do tempo ela vai ganhando mais autonomia para tomar decisões.

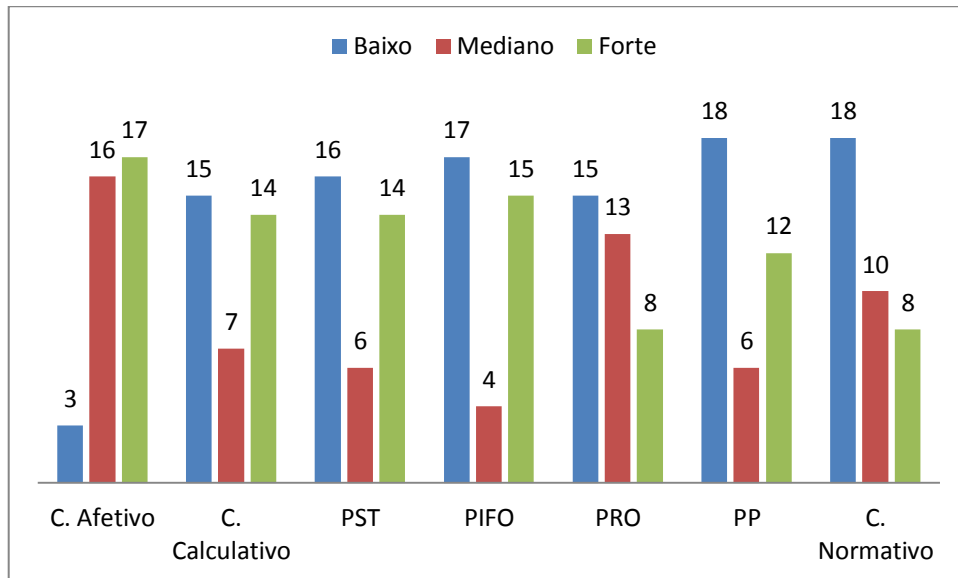
Mais um ponto que pode explicar esse resultado (comprometimento organizacional afetivo com nível mais alto do que os outros tipos de comprometimentos organizacionais avaliados) é o dado de que houve um crescimento expressivo de mulheres no mercado de trabalho (CAVAZOTTE et al., 2010), fazendo com estas recepcionistas se comprometam através dos seus sentimentos e emoções, uma vez que os estudos demonstram as dificuldades que essas mulheres têm em alcançar posições hierarquicamente mais altas no organograma das empresas (CAPELLE;

MELO, 2010) devido aos traços fortes do patriarcalismo (ALVES, 1997 apud CAPELLE; MELO, 2010) e também ao chamado teto de vidro.

Em relação ao comprometimento calculativo (Tabela 2), na sua subdimensão **perdas profissionais** (PP), as respostas no nível baixo/frágil foram de 50% das respondentes, sugerindo um baixo temor de perdas no nível profissional caso essas respondentes venham a deixar o trabalho (**grifo nosso**). Nesse sentido, a crença é que não haveria prejuízos nas suas carreiras, já que este comprometimento é percebido como custo associado em deixar a organização (BASTOS et al., 2008). Soma-se a isso a indicação de que os profissionais mais velhos e com mais tempo de mercado de trabalho tendem a achar que já chegaram ao limite da sua carreira profissional, não percebendo perdas consideráveis ao se desligar das organizações, apesar de acharem mais difícil a sua recolocação no mercado (BANDEIRA, 1999). É o caso do resultado da maioria das mulheres recepcionistas se encontrar na faixa de idade entre 41 e 50 anos (Tabela 1).

Em relação ao comprometimento normativo (Tabela 2), as recepcionistas indicaram índices considerados baixo ou frágil dele, ou seja, elas não sentiam que tinham alguma obrigação em permanecer na organização. Para este tipo de comprometimento, a crença é que os funcionários permanecem na organização porque sentem que têm obrigações e deveres morais com ela e, nesse caso, eles devem se comportar de forma que possa demonstrar esse compromisso (SIQUEIRA, 2001).

O Gráfico 1 apresenta os resultados em termos absolutos dos três tipos de comprometimentos (afetivo, calculativo e normativo) que também foram expressados através de porcentagem na Tabela 2:

Gráfico 1 - Frequência de respondentes por Dimensão do Comprometimento Organizacional.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Considerando o número de respondentes e sua distribuição entre as zonas de interpretação, a dimensão o comprometimento normativo foi que apresentou uma maior polaridade, com 50% das respostas aglomeradas em uma faixa inferior de respostas, interpretada com baixa/frágil. Por outro lado, a dimensão afetiva concentrou a maior parte das respostas na região elevada/forte, significando uma maior identificação dos respondentes com as dimensões afetivas comparativamente às demais dimensões. (Tabela 3).

Tabela 3 - Estatísticas descritivas referentes às dimensões do comprometimento.

Dimensão \ Medida	Média	P ₂₅	Mediana	P ₇₅	Desvio-padrão	Teste de Comparação (T-Test)
Afetiva	3,37	2,85	3,33	3,78	0,655	0,00
Calculativa	2,88	1,88	2,83	3,87	1,112	0,00
PST	3,12	2,25	3,00	4,25	1,263	0,00
PIFO	2,76	1,67	2,67	3,91	1,291	0,00
PRO	2,76	1,50	3,00	3,50	1,279	0,00
PP	2,67	1,60	2,50	3,80	1,228	0,00
Normativa	2,71	1,86	2,57	3,39	1,134	0,00

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A dimensão afetiva do comprometimento, como demonstrado na Tabela 3, apresenta a maior média em relação às demais, confirmado através do teste de comparação de médias (*Teste T*, $p < 0,05$). Isso sugere que as maiores notas foram

atribuídas à dimensão afetiva, apresentando ainda um desvio-padrão menor que as demais dimensões. A subdimensão do comprometimento calculativo **perdas sociais no trabalho (PST)** apresenta a maior média em comparação as demais subdimensões do comprometimento calculativo, representando uma tendência maior à concordância de que, caso deixe o trabalho, essa ação acarretaria em perdas de contatos sociais (**grifo nosso**). Esta perda está associada com a crença de que o funcionário perderia a estabilidade e o prestígio conquistado no emprego, às amizades adquiridas e a liberdade para realizar o trabalho (BASTOS *et al.*, 2008).

Em geral, observou nas análises dos resultados quantitativos que as mulheres recepcionistas são mais comprometidas afetivamente, que elas estão na organização há algum tempo e se sentem a vontade para realizar as suas tarefas, fazendo com que elas se sintam comprometidas afetivamente. O cargo que elas ocupam não lhes exige uma formação de nível superior, sendo esse ponto é algo observado nos estudos realizados, os quais relatam que o nível de comprometimento se relaciona com o grau de instrução, ou seja, quanto maior o grau de instrução menor será comprometimento. No caso das recepcionistas, a sua maioria possui ensino médio comprovando o seu comprometimento em nível satisfatório, ou seja, dentro do esperado pelas pesquisas que relacionam comprometimento organizacional e grau de instrução. As recepcionistas tiveram o seu comprometimento normativo e calculativo baixo, ou seja, elas não estão na organização porque sentem que possui alguma obrigação para com ela e também não acharam que teriam perdas se abandonassem a organização.

4.2 Análise Qualitativa

Nesta seção, os dados analisados também foram divididos em duas partes, são elas: o perfil das entrevistadas e as suas percepções sobre o comprometimento.

Foram entrevistadas 10 (dez) recepcionistas e suas características gerais estão dispostas na Tabela 4, destacando em negrito os resultados que obtiveram maior percentual. Dentre as 10 recepcionistas entrevistadas, a maioria tem idade entre 20 a 30 anos (40%), é solteira (60%), não possui filhos (60%), possui ensino médio completo (40%) e atua na função pelo período de 1,1 a 5 anos (30%). Os dados

referentes à escolaridade, ao estado civil e número de filhos seguiram as tendências dos achados na etapa quantitativa.

Tabela 4 - Caracterização das recepcionistas que participaram da entrevista.

Dados da entrevistada	Categoria	Número de entrevistadas	%
Idade	20 a 30 anos	4	40%
	30 a 40 anos	2	20%
	41 a 50 anos	1	10%
	Acima de 50	3	30%
Estado civil	Solteira	6	60%
	Casada	3	30%
	Divorciada	1	10%
Filhos	Sim	4	40%
	Não	6	60%
Escolaridade	Técnico	1	10%
	Ensino médio Incompleto	2	20%
	Ensino médio Completo	4	40%
	Ensino Superior	2	20%
	Ensino Superior Incompleto	1	10%
Tempo de organização	6 meses a 1 ano	2	20%
	1,1 a 5 anos	5	50%
	5,1 a 10 anos	3	30%
	10,1 a 15 anos	0	0%
Tempo na função	6 meses a 1 ano	1	10%
	1,1 a 5 anos	3	30%
	5,1 a 10 anos	2	20%
	10,1 a 20 anos	2	20%
	20,1 a 30 anos	2	20%
Total	-	10	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A primeira pergunta investigou se a entrevistada sentia alguma obrigação para com organização de modo que fizesse com que ela permanecesse nesta. Esta pergunta buscou entender o resultado quantitativo que demonstrou a maioria das recepcionistas não sentia que tinha obrigação em permanecer na organização. Destaca-se os relatos da entrevistada 1 (E1) e da entrevistada 2 (E2).

Não, não sinto porque eu tenho prazer de trabalhar nesta função, nesta empresa, trabalho aqui porque realmente gosto. (E1)

Obrigação é uma palavra muito forte, mas eu permaneço aqui porque é um lugar extraordinário de trabalhar, o tratamento do chefe é uma coisa fora do normal, o ambiente é tranquilo, os colegas são tranquilos, então eu não tenho o que reclamar e dizer que ficaria por alguma obrigação, de forma alguma. (E2)

Os relatos indicam que estas entrevistadas não sentem obrigação de permanecer na empresa e o que faz com que elas continuem lá é o tratamento interpessoal e sentimento de gostar, indicando um comprometimento afetivo para permanecerem.

Para Sangmook (2005), as mulheres se comparadas com os homens demonstram maiores níveis de envolvimento com o emprego, sendo sugerido que isso acontece devido às mulheres valorizam mais os fatores intrínsecos associados a sua realização no ambiente de trabalho, também da sua cultura de sempre contribuir para que elas apresentem um maior envolvimento. Em outros estudos, realizados por Scozzaro e Subich (1990), foi revelado que as mulheres em relação aos homens demonstram mais atitudes positivas de envolvimento com o seu trabalho e as suas funções estão mais atribuídas em proporcionar um maior *feedback*, ambiente de trabalho agradável e relacionamento interpessoal.

Analizou também se havia algum sentimento de culpa, caso as entrevistadas mudasse de organização. Buscou-se entender os motivos que mantêm as recepcionistas na organização. O motivo mais citado é porque essas recepcionistas entrevistadas gostam da organização, demonstrando assim uma motivação afetiva, e também foi percebida a motivação instrumental, na qual a funcionária permanece na organização quando ele percebe que terá algum benefício, como, por exemplo, atingir cargos de níveis hierárquicos mais altos na organização. Os relatos das entrevistadas 10 e 3 (E10 e E3) evidenciam essa interpretação.

Não, de forma alguma, eu faço o trabalho porque gosto, faço com responsabilidade, disciplina e com amor, mas se for necessário sair não sentiria culpa. (E10)

Depende da organização que eu for e com quem eu for trabalhar porque aqui eu tenho chance de crescer e se eu for para uma organização em que eu não tivesse essa oportunidade, eu sentiria culpa sim. (E3)

A funcionária motivada afetivamente assume uma postura ativa, da qual ela deseja dar algo de si para a organização, representando um forte vínculo entre ela e a organização. Sendo assim, ela demonstra aceitar as crenças da organização e se identifica com os seus valores (BANDEIRA, 2000).

Já as funcionárias que se motivam pelo enfoque instrumental permanecem na organização enquanto perceberem que tem algum benefício nessa escolha, caso isso não seja percebido, certamente, essas recepcionistas irão abandonar a organização (BANDEIRA, 2000). Desta forma, a recepcionista estabelece com a organização uma relação de troca que faz com ela continue lá, se ela tiver oportunidades de crescer, por exemplo.

Mesmo em menor proporção, o componente normativo também apareceu nos relatos apresentados das entrevistadas E2, e E7, como uma das motivações que levam essas recepcionistas a permanecerem na organização. O comprometimento normativo se constitui em um conjunto de pensamentos, os quais fazem os funcionários manter um vínculo com a organização por sentirem que tem obrigações e deveres morais com a mesma. Esses sentimentos podem vir acompanhados de culpa, incômodo ou preocupação caso o funcionário pense em deixar a organização. Nas recepcionistas, essas normativas se manifestaram através do sentimento de culpa em sair devido ao acolhimento e o apoio que recebeu do chefe, e as oportunidades de crescimento. Outros relatos também confirmam essa interpretação de sentimento de culpa se as entrevistadas se desligassem da organização:

Creio que sim, como havia dito antes é uma organização que acolhe mesmo o funcionário, dá todo apoio e hoje em dia não tem tanto isso no mercado, então eu acho que eu sentiria em grande parte sim. (E2)

Claro que sim, ele (chefe) me deu uma oportunidade de emprego quando eu estava precisando, e eu não tinha nem experiência. (E7)

Outro ponto abordado foi o tipo de significado que a organização recebe das recepcionistas entrevistadas. O motivo mais citado se caracteriza pelo enfoque instrumental do comprometimento organizacional. Isso significa que a importância dada a organização pelas recepcionistas é percebida através de uma fonte de sustento e de suprir suas necessidades financeiras, conforme os relatos abaixo selecionados:

A minha vida, porque é daqui que sai o meu sustento, porque eu preciso do dinheiro daqui para sobreviver. (E3)

É uma forma de complementar a minha renda para o meu sustento e do meu filho, e poder investir nos estudos dele. (E4)

Os empregados se sentem motivados pelo comprometimento calculativo quando eles percebem que são recompensados pela organização e a sua saída implicaria em prejuízos econômicos, sociais e psicológicos (BASTOS, 2007). Nas recepcionistas, essa motivação instrumental é percebida como uma fonte de sustento e um caminho de poder investir nos seus estudos e na educação dos filhos, sendo uma moeda de troca, da qual a funcionária doa a sua mão de obra em troca do salário.

Entender sobre a vontade de contribuir com as atividades na organização visa investigar o comprometimento normativo. Buscou-se compreender se as recepcionistas entrevistadas realizavam suas atividades porque elas gostavam ou porque simplesmente eram suas obrigações. Além disso, procurou-se saber sobre o grau de liberdade para tomar decisões na organização. Notou-se que, para as recepcionistas entrevistadas, era uma obrigação realizar as suas atividades, mesmo se sentido a vontade, o objetivo final delas era atender as expectativas do chefe. Observa-se essa compreensão pelos relatos E7 e E10.

Claro que sim, eu sou muito proativa e esta é minha obrigação, eu exerço minhas atividades com muita satisfação e os meus chefes me dão total liberdade de fazer as coisas do meu jeito. (E7)

De certa forma, eu contribuo sim, sendo responsável, organizando as funções fazendo um trabalho bem feito, de acordo do que é exigido pela minha chefe, e as atividades ela me dá liberdade para resolver, mas tem o seu resultado, tem que ser de acordo com o que ela espera. (E10)

Sobre o comprometimento afetivo, procurou-se entender diretamente o relacionamento entre chefia, colegas e a recepcionista e sua importância. As recepcionistas entrevistadas acreditam que o relacionamento no ambiente de trabalho é harmonioso e prazeroso, pontos importantes para que elas consigam desenvolver suas atividades com tranquilidade, conforme pode ser analisado nas falas das E8 e E1.

A relação é muito boa e como eu te falei aqui é minha segunda casa. Eu passo mais tempo aqui do que na minha própria casa, então o relacionamento tem que ser bom, senão não conseguimos trabalhar. (E8)

Excelente, nota mil, um ambiente que você se sente à vontade, é agradável para se trabalhar, meu chefe é uma pessoa muito boa, minha colega de

trabalho me dou super bem com ela, então você já acorda feliz sabendo que irá para um lugar que você gosta de trabalhar. (E1)

Os empregados comprometidos afetivamente se identificam com as metas e objetivos da organização, se envolvem com os papéis do trabalho, sendo desenvolvida uma ligação psicológica, considerada um sentimento de afetividade com a organização (SIQUEIRA, 2008). Essa afetividade foi percebida quando as recepcionistas entrevistadas dizem “aqui é minha segunda casa”, “excelente, nota mil”, “você já acorda feliz sabendo que irá para um lugar que você gosta de trabalhar”. Nesta perspectiva, o comprometimento afetivo representa um vínculo mais forte que o indivíduo mantém com a organização que alimenta e sedimenta os sentimentos do funcionário (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000).

Buscou-se também identificar as perdas que as recepcionistas teriam se desligassem da organização e se isso era significativo em suas vidas. As entrevistadas colocaram que era necessária uma comparação, pois suas respostas dependeriam para qual local iria, mas que se fosse por sua escolha seria para melhores oportunidades, demonstrando, assim como na parte quantitativa, um baixo temor de perdas profissionais (subdimensão perdas profissionais do comprometimento calculativo). A motivação instrumental seria o motivo do desligamento para recepcionistas. Neste caso, os relatos E1 e E9 são destacados para referida análise.

[...] Se eu sáísse eu sei que estaria indo para um lugar melhor, que eu tivesse interesse e que fosse para o meu crescimento. (E1)

Não. Porque se eu pensar assim eu nunca iria procurar outras oportunidades de crescimento, isto representa para mim que se eu sair por minha vontade seria para algo que fosse melhor para mim. (E9)

Essas interpretações apresentadas contrariam o que é colocado por Bastos (2000) sobre as perdas profissionais (PP). Estas se relacionam à crença do profissional que haveria prejuízos na sua carreira se abandonasse a organização, pois ele poderia demorar um longo período de tempo para ser respeitado em outra organização e para se acostumar no novo trabalho, desperdiçando todos os esforços empreendidos para aprendizagem das tarefas atuais. As recepcionistas entrevistadas

não demonstram essa crença ou temor ao se desligar da empresa, pois acreditam que só o faria se fossem para locais de trabalho melhores.

Ainda em relação às perdas profissionais (PP), questionou, especificamente, se essas recepcionistas achariam que a mudança de organização seria considerada perda de esforços de aprendizagem empreendidos na organização atual. As análises evidenciaram que as recepcionistas consideram essa mudança não uma perda de esforços, mas sim uma forma de acumular conhecimento, ratificando novamente o baixo temor de perdas ao nível profissional caso o respondente venha a deixar o trabalho, o que também foi evidenciado nos resultados quantitativos.

Os relatos das entrevistadas E1 e E6 retratam essa evidência:

Não, acho que não jogaria fora, porque tudo o que a gente aprende leva com a gente. Uma bagagem que você leva com você para vida toda, então qualquer lugar que eu for trabalhar eu estarei levando uma bagagem e quando sair estarei levando outra. (E1)

Não jogaria fora essa experiência que adquiri isso seria passado para outra organização, é uma forma de acumular conhecimento. (E6)

Agora com relação ao quesito perdas nas relações de trabalhos, as recepcionistas entrevistadas demonstraram ser importante o relacionamento adquirido no ambiente de trabalho, considerando que a perda delas pode acarretar em perdas sociais no trabalho (PST), uma das subdimensões do comprometimento calculativo. Os relatos escolhidos (E5, E7) demonstram essa interpretação, especialmente, quando as entrevistas dizem que “a gente acaba se afastando” ou “a gente pode acabar perdendo o contato”.

Lógico que perderia, mas lá na frente eu encontraria outras, mas de qualquer forma a gente acaba se afastando. (E5)

Sim, com certeza as amizades que conquistei eu vou levar para o resto da minha vida, pessoas que eu jamais imaginei conhecer, mas se eu sair daqui a gente pode acabar perdendo o contato (E7)

Esta perda pode estar associada com a crença de que as recepcionistas perderiam a estabilidade e o prestígio conquistado no emprego, às amizades e a liberdade para realizar o trabalho (BASTOS *et al.*, 2008).

Por fim, analisaram-se os motivos que fazem com as recepcionistas entrevistadas permanecem na organização e assim seria possível entender, dentre as dimensões do comprometimento organizacional, qual era a dimensão priorizada. Notou-se a presença da dimensão afetiva e instrumental em alguns dos relatos analisados (E10, E3, E7, E2).

Olha vamos juntar duas coisas, porque eu preciso e porque eu gosto, obrigada não, porque eu acho assim se você não gosta de uma organização e trabalha somente por necessidade o seu trabalho fica pesado.(E10).

Um pouco de cada coisa, de cada coisa assim, eu trabalho aqui porque gosto, obrigada não, mas eu preciso pagar minhas contas, então eu preciso de um emprego, mas eu também gosto daqui, então eu acho que é mais por gostar do que por precisar. (E3).

Porque eu gosto muito, porque eu preciso, obrigada não, estou aqui porque eu gosto muito. (E7).

Estou aqui porque eu gosto, é uma área que eu sempre quis trabalhar, as pessoas me acolheram muito bem, precisar eu também preciso, mas estou aqui mais pelo fato de eu gostar. (E2).

Esses relatos demonstram que as recepcionistas permaneciam na organização porque gostam da atividade que desempenham, se identificam com a organização e porque precisam do salário como fonte de renda e sustento. Esses aspectos demonstram tanto uma motivação afetiva quanto instrumental para permanecer na organização.

Em geral, a análise qualitativa dos dados demonstrou que o comprometimento afetivo é maior entre as recepcionistas, que elas estão preocupadas com o ambiente de trabalho, com os relacionamentos interpessoais e em contribuir com as atividades da organização. O comprometimento instrumental apareceu através da preocupação com financeira, forma de sustento, de troca da mão de obra pelo salário. Por fim, o comprometimento normativo foi aquele que obteve menor nível e as recepcionistas o retrataram através do sentimento de culpa em abandonar a organização devido as oportunidade e o acolhimento que tiveram ao trabalhar na organização.

Diante desses achados, foram apresentadas as seguintes considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo principal analisar o comprometimento organizacional segundo a percepção de recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde da cidade de Belo Horizonte – MG através da utilização do modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991) adaptado por Siqueira (1995).

Em relação ao primeiro objetivo específico que foi verificar como se encontra configurado o comprometimento organizacional, segundo a percepção das recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte - MG; constatou a presença dos três componentes do comprometimento na organização, sendo que o componente afetivo apresentou o nível mais elevado ou forte dentre as outras dimensões. As dimensões de comprometimento calculativa e normativa obtiveram um nível baixo ou frágil, indicando que as mulheres recepcionistas apresentam maior envolvimento com o trabalho pelo o tipo de relacionamento interpessoal que ele dispõe e não por causa de questões unicamente salariais e/ou de perdas ao se desligar da organização. Esses resultados parecem estar de acordo com o que o modelo de Meyer e Allen (1991) apresenta quando coloca que o comprometimento organizacional é vivido de forma simultânea pelos funcionários, entre as dimensões afetiva, normativa e calculativa. Os dados também confirmaram que as mulheres mais velhas, com algum tempo na organização e grau de instrução de nível médio foram consideradas as mais comprometidas.

Quanto ao segundo objetivo específico, que foi identificar qual a dimensão do comprometimento possui maior predominância segundo a percepção das recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte - MG; constatou a prevalência da dimensão afetiva, com medias superior a 3,50, indicando um alto e elevado comprometimento em relação às outras dimensões. Isso quer dizer que as recepcionistas desenvolveram ligações psicológicas com a organização, pautadas no fato de que elas permanecem na organização porque gostam, desejam e se identificam com as metas da organização a fim de atingirem os seus objetivos. Estes achados também foram confirmados nas

entrevistas, nas quais as recepcionistas relataram que estão nas organizações porque gostam das atividades que exercem, porque se sentem bem no seu ambiente de trabalho e porque também mantem um bom relacionamento com as pessoas. Ademais, elas se sentem com total liberdade para realização das suas tarefas, permanecendo nelas com a vontade de continuar na organização. Na análise quantitativa deste objetivo específico, a maioria das mulheres possuíam a idade superior a 41 anos e escolaridade no item ensino médio completo; esses dados demonstraram que de acordo com Bandeira (1999), as pessoas com idades mais elevadas são mais comprometidas por já terem presenciado suas expectativas profissionais. Complementa Bastos (1994) quando coloca que quanto maior o grau de instrução, menor será o seu nível de comprometimento. Seguindo essa relação entre comprometimento organizacional e nível de instrução, as recepcionistas participantes dessa pesquisa, em sua maioria, não possuem um alto grau de instrução, sendo consideradas então mais comprometidas.

Já no que se refere ao terceiro objetivo específico que foi identificar qual a dimensão do comprometimento que possui menor predominância segundo a percepção das recepcionistas do gênero feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte - MG; observou-se que a dimensão normativa foi a que obteve o menor índice, seguida pela dimensão calculativa ou instrumental. A dimensão normativa é quando o funcionário sente que tem algum dever ou obrigação com a organização. Na análise qualitativa, a dimensão normativa também pareceu apresentar pouca importância para a maioria das recepcionistas entrevistadas, ou seja, elas não se sentem obrigadas a permanecer na organização. Contudo, para três entrevistadas, havia um sentimento de culpa caso se desligassem da organização. Elas relataram que se sentiriam culpa por acreditar que a organização precisa delas e que seria injusto sair ou porque possuem uma gratidão pelo chefe devido ao acolhimento dispensado a elas ou pela oportunidade que receberam.

A dimensão calculativa ou instrumental apareceu no discurso das recepcionistas quando elas veem a organização como uma moeda de troca, na qual elas oferecem a sua mão obra em troca em troca de um salário. Nesse momento, se cria uma reciprocidade entre a organização e o indivíduo, sendo este vínculo será mantido até que sejam boas para ambas as partes, a partir do momento em que já não se forem

observadas mais essas vantagens este laço pode se romper. Na parte quantitativa as recepcionistas demonstraram baixa a sua preocupação de perdas profissionais (PP) indicando sua baixa vinculação à organização. Nas entrevistas, elas relataram que se escolhessem abandonar a organização, isso aconteceria por causa de uma melhor oportunidade profissional. Outro ponto levado em relação às perdas foi a perdas sociais no trabalho (PST), nas quais as recepcionistas demonstraram preocupação em relação às amizades conquistadas, para elas quando se sai da organização acaba perdendo o contato diário que tinha com os colegas e assim acabam se afastando.

Os resultados obtidos também vão ao acordo dos estudos de Fink (1992 apud BASTOS, 1998), no qual a idade e o tempo na organização estão relacionados positivamente com o comprometimento organizacional; em relação ao gênero é evidenciado que as mulheres tendem a serem mais comprometidas do que os homens; em relação a posição hierárquica e estilo de gestão, pouca é a sua influência, porém existem evidências de que o poder na tomada de decisão e a autonomia na função estão relacionadas com o comprometimento; o nível de escolaridade se relaciona negativamente, quanto maior for o nível de escolaridade, menor será o seu comprometimento, sendo maior a sua mobilidade no mercado profissional e em relação as expectativas de remuneração, apresenta uma relação positiva, como pratica da gestão que prioriza o atendimento das expectativas dos funcionários.

As recepcionistas estão inseridas na categoria de gênero feminino e parece que elas demonstram um maior envolvimento com o trabalho. Para elas, a organização é tida como uma fonte de sustento, um lugar que desenvolveram um vínculo de amizade, aonde elas se sentem bem para executar suas tarefas, trabalham lá porque gostam e estão preocupadas com os objetivos da organização. Então as organizações que estão em busca de aumentar o comprometimento da mulher devem ficar atentas, pois as mesmas características que aumenta o comprometimento do homem também pode aumentar a da mulher (MARS DEN *et al.*, 1993).

Considera-se a importância desta pesquisa devido à existência de poucos estudos que correlacionam o comprometimento organizacional e o gênero feminino no Brasil,

e que utilize o método da triangulação. Entretanto, este estudo se limitou a investigar o comprometimento organizacional e gênero em um único tipo de função em que há o predomínio de mulheres, ou seja, a função de recepcionistas. Dessa forma, indica-se que novas pesquisas sejam realizadas em outras funções em que o sexo feminino seja predominante, tais como: psicólogas e enfermeiras.

Além disso, existem poucos estudos no Brasil que relacionem às temáticas comprometimento organizacional e gênero, sendo assim, recomenda-se novas pesquisas que estudem e compare os resultados entre os gêneros em diferentes funções. Outro estudo comparativo pode ser indicado para o gênero masculino em funções em que também haja o predomínio de profissionais do sexo masculino. Esses tipos de pesquisas podem promover maiores conhecimentos sobre o comprometimento organizacional e as questões que envolvem gênero no Brasil de forma que o tema desigualdade entre os gêneros seja explorado e como o comprometimento organizacional poderia ajudar nesse sentido.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. Campinas. **Educação e sociedade**, Maio/ agosto 2004. Vol. 25, n. 87, p. 335 – 351. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v25n87/21460.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

BANDEIRA, Mariana Lima. Investigando o impacto o impacto das políticas de recursos humanos no comportamento organizacional em uma empresa de serviços do setor público. 182 f. **Dissertação** (Mestrado em administração) CEPEAD/UFMG, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte 1999.

BANDEIRA, Mariana lima; MARQUES, Antônio Luiz; VEIGA, Ricardo Teixeira. As dimensões múltiplas do comprometimento organizacional: Um estudo na ECT/MG. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Rio de Janeiro, v. 04, n. 2, p. 133- 157, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v4n2/v4n2a08>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

BARROS, Roberta Almeida de Sousa. Comprometimento organizacional do efetivo e do terceirizado: Estudo do Setor de Relacionamento com o Cliente em uma Empresa de Saneamento no Espírito Santo. 2010. 70 f. **Dissertação** (Mestrado em Administração de empresas) – Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças. Vitória, 2010. Disponível em: <http://www.fucape.br/public/producao_cientifica/8/Dissertacao%20Roberta%20de%20Almeida%20Barros.pdf>. Acesso em: 12 out. 2016.

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnostico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. Cap.4, p.49-92.

_____. Comprometimento no trabalho: contextos em mudança e os rumos da pesquisa neste domínio. In: ENANPAD, 98, 1998, Foz do Iguaçu, **Anais**. Foz do Iguaçu: ANPAD: 1998.1 CD-ROM.

_____. Comprometimento Organizacional: Seus antecedentes em distintos setores da administração e grupos ocupacionais. PEPSIC: **Periódicos Eletrônicos em Psicologia**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 1-18, 1994. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v2n1/v2n1a07.pdf>>. Acesso em: 14 fev.2016.

_____. O conceito de comprometimento - sua natureza e papel nas explicações do comportamento humano no trabalho. RI UFBA: **Repositório Institucional da Universidade da Bahia, Salvador**, v. 1, n. 2, p. 77-106, 1994. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/1666>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

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

BASTOS, Antônio Virgílio B; BRANDÃO, Margarida G. A.; PINHO, Ana Paula M. Comprometimento Organizacional: uma Análise do Conceito Expresso por

Servidores Universitários no Cotidiano de Trabalho. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Curitiba, v.1, n.2, maio/ ago.1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v1n2/v1n2a06.pdf>>. Acesso em: 27 out.2016.

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; LIRA, Sidnei Barbosa. Comprometimento no trabalho: um estudo de caso em uma instituição de serviços na área de saúde. **Organizações & Sociedade**, Salvador- Bahia, v.4, n. 9, p. 39 – 64, 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/osoc/v4n9/02.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

BARROS, Alice Monteiro. Cidadania, relações de gênero e relações de trabalho. **Revista Tribunal Regional do Trabalho**. 3ª Região, Belo Horizonte, v. 47, n. 77, p. 67-83, jan/jun. 2008. Disponível em: <http://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_77/Alice_Barros.pdf>. Acesso em: 14 fev.02016.

BAUMAN, Zygmunt. (traduzido por Plínio Dentzien Jorge Zahar). **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BETIOL, Maria Irene Stocco. Ser administradora é o feminino de administrador? In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS- GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2000, Florianópolis. **Anais**. Florianópolis: ENANPAD, 2000. CD - ROM.

BETIOL; Maria Irene Stocco; TONELLI, Maria José. A mulher executiva e suas relações de trabalho. **Revista de Administração de Empresas-RAC**, São Paulo, v. 31, n. 4, p. 1–17, 1991. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v31n4/v31n4a03.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

BEYDA, Tânia Tisser; CASADO, Renata Ultchitel. Relações de trabalho no mundo corporativo: possível antecedente do empreendedorismo? **Cadernos EBAPE**. Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, dez.2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-9512011000400008&script=sci_arttext>. Acesso em: 14 fev. 2016.

BILY, S.; MANOOCHECRI, G. Breaking the glass ceiling. **American Business Review**, v. 13, n. 2, p. 33-40, 1995.

BRASIL. **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)**. Ministério do Trabalho e do emprego. 3ª ed. Brasília: MTE, SPPE, 2010. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/downloads.jsf>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

CAPPELLE, Monica Carvalho Alves; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes. Mulheres policiais, relações de poder e de gênero na polícia militar de Minas Gerais. **Revista de Administração Mackenzie - RAM**, São Paulo, v. 11, n. 3, edição especial, maio/jun. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ram/v11n3/a06v11n3.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

CAPPELLE, Monica Carvalho Alves. O trabalho feminino no policiamento operacional: subjetividade, relações de poder e gênero na oitava região da polícia militar de Minas Gerais. 2006 378 f. **Tese** (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte, 2006.

CAPPELLE, Monica Carvalho Alves; BRITO Mozar José de; MELO Marlene Catarina de Oliveira Lopes; VASCONCELOS, Kamila Anderson. A Produção Científica sobre Gênero na Administração: uma Meta-Análise. **Revista eletrônica de Administração-ReAD**. Salvador-Bahia, v. 13, n. 3, set. 2006. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-eora-1002.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

CARRARA, Tania Maria Paiva; NUNES, Simone Costa; SARSUR, Amyra Moyses Fatores de retenção, permanência e desligamento de talentos e de performers. **Revista de Administração, contabilidade e Economia-RACE**. Joaçaba, v. 13, n. 3, p. 1119-1148, set/dez. 2014. Disponível em: <http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race/article/view/3997/pdf_62>. Acesso em: 11 fev. 2016.

CARVALHO, Janaina Drummond de. Comprometimento Organizacional no Serviço Público: um estudo em uma unidade do Instituto Nacional de Seguro Social em Minas Gerais. 2015.134f. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-9ZSFUV>> Acesso em: 30 jan. 2016.

CAVAZOTTE, Flávia de Souza Costa Neves; OLIVEIRA, Lucia Barbosa de; MIRANDA, Liliana Carneiro de. Desigualdade de gênero no trabalho: reflexos nas atitudes das mulheres e em sua intenção de deixar a empresa. **Revista de Administração**. São Paulo v. 45, n. 1, p. 70-83, 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/4436/desigualdade-de-genero-no-trabalho--reflexos-nas-atitudes-das-mulheres-e-em-sua-intencao-de-deixar-a-empresa>>. Acesso em 21 abr. 2016.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Porto Alegre: Bookman, 2006.

COSTA, Fabiola Marinho; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. Múltiplos Comprometimentos no Trabalho: os Vínculos dos Trabalhadores de Organizações Agrícolas. **Revista de Administração UFSM**. Juazeiro- Petrolina V. 2, n. 2, p- 280-297, 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2005/EOR/2005_EORB879.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2016.

COSTA, Fernando Braga da. Moises e Nilce: Retratos biográficos de dois garís. Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas. 2008. 403 f. **Tese** (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-09012009-154159/publico/costafernando_do.pdf>. Acesso em: 29 fev. 2016.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, Marcia de Macedo. Análise de três estilos de comprometimento organizacional em uma empresa do setor da construção civil. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador –Bahia. **Anais**. Salvador: ENANPAD, 2002. CD-ROM.

DINIZ, Regina Célia França. Comprometimento organizacional afetivo: um estudo na câmara dos deputados. 2001, 66 f. **Monografia** (à obtenção de título de Especialista em Desenvolvimento Gerencial) - Departamento de Administração,. Universidade de Brasília - UNB. Brasília. DF, 2001. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/562>>. Acesso em: 08 fev. 2016.

FARIAS, Luís Otávio; VAITSMAN, Jeni. Interação e conflito entre categorias profissionais em organizações hospitalares públicas. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 18, n.5, p. 1229-1241, set./out. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2002000500015>. Acesso em 11 fev./2016.

FERNANDEZ, J. **The diversity advantage**. New York: Lexington Books, 1993.

FILENGA, Douglas; REBECHI, Robson. Percepções de justiça e comprometimento organizacional em uma ONG (organização não governamental). In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CURSOS EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Florianópolis, **Anais**. Florianópolis: ENANPAD. 2005. CD-ROM.

FLICK, Uwe. **Métodos Qualitativos na Investigação Científica**. (2a ed.). São Paulo: Monitor. 2005.

FONSECA, T. M. G. **Gênero, subjetividade e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2000.

HIRATA, Helena; KERGOA, Daniele. Novas configurações das divisões sexuais do trabalho. **Cadernos de pesquisa FCC**. São Paulo, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0537132>>. Acesso em 21 abr. 2016.

_____. Globalização e divisão sexual do trabalho. **Cadernos Pagu**. São Paulo, v. 17, n. 18, p. 139- 156, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a06.pdf>>. Acesso em: 22 abr.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Desigualdades de gênero e racial diminuem em uma década, mas ainda são marcantes no Brasil**. SIS, 2015. Disponível em: <<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias?view=noticia&id=1&busca=1&idnoticia=3050>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

JICK, Todd D. Mixing Qualitative and Quantitative Methods: triangulation in action. **Administrative Science Quarterly**. Nova Iorque, v. 24, n.4, p. 602-611, dez.1979. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.317.1797&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2016.

LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos: políticas e tendências**. São Paulo: Saraiva 2011.

LACOMBE, Beatriz Maria Braga. A cultura e as novas relações de trabalho: Subsídios para análise do caso Brasileiro. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 1, 2000, Curitiba, **Anais**. Curitiba: ENEO, 2000. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eneo2000-51.pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

LEITE, Carlos Fernando Faria. O comprometimento organizacional na gestão pública: um estudo de caso em uma universidade estadual. 2004. 215 f. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2004. Disponível em: http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/carlos_fernando_faria_leite.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2016.

LIMA, Marcos Antônio Martins. Gestão de sistemas de recompensas: estudo de Caso em Indústria com Programa de Remuneração Estratégica Focado na "Resource Based Management Theory". **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**. [S.l], v. 1, n. 2, p. 44 - 60, 2009. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/download/1149>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

MARSDEN, Peter V; KALLEBERG, Arnel L.; COOK, Cynthia R. Gender Differences in Organizational Commitment influences of work positions and family roles. **Work and Occupations**. [S.l], v. 20, n. 3, p. 368-390, ago.1993. Disponível em: <http://gss.norc.org/Documents/reports/topicalreports/TR23%20Gender%20Differences%20in%20Organizational%20Commitment.pdf>>. Acesso em; 20 jul. 2016.

MARRAS, Jean P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Saraiva, 2000.

MAXWELL, J. A. **Qualitative Research Design: an interactive approach**. Thousand Oaks: Sage. 1996.

MCGEE, Gail W.; FORD, Robert. C. Two (or more?) dimensions of organizational commitment: reexamination of the affective and continuance commitment scales. **Journal of Applied Psychology**. v. 72, n, 4, p. v. 630 – 641, nov. 1987. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/200824491_Two_or_More_Dimensions_of_Organizational_Commitment_Reexamination_of_the_Affective_and_Continuance_Commitment_Scales>. Acesso em: 25 fev. 2016.

MEDEIROS, Carlos Alberto Freire. Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras. 2003. 166f. **Tese** (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-05042004-105813/pt-br.php>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

_____. Comprometimento organizacional, características pessoais e performance no trabalho: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional. 1997. 112 f. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 1997. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/citations?view_op=view_citation&hl=ptBR&user=7UgifxEAAAJ&citation_for_view=7UgifxEAAAJ:9yKSN-GCB0IC>. Acesso em: 30 jan. 2016.

MEDEIROS, Carlos Alberto Freire; ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; MARQUES, MARQUES, Glenda Michelle, SIQUEIRA, Michella. Comprometimento Organizacional: o Estado da Arte da Pesquisa no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. 4, out./ dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v7n4/v7n4a10.pdf>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

MEDEIROS, Carlos Alberto Freire; ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; MARQUES, Glenda Michelle; SIQUEIRA, Michella. Comprometimento Organizacional: um Estudo Exploratório de Seus Múltiplos Componentes. In: ENCONTRO DA ENANPAD, 27., Atibaia. **Anais**. Atibaia: ANPAD 2003. CD- ROM.

MEDEIROS, Carlos Alberto Freire; ENDERS, Wayne Thomas. Validação do Modelo de Conceitualização de Três Componentes do Comprometimento Organizacional (Meyer e Allen, 1991). **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 2, n. 3, p. 67-87, dez. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n3/v2n3a05.pdf>>. Acesso em 08 fev. 2016.

MELO Felipe Luiz Neves Bezerra de; FERNANDES, Leandro Trigueiro; ARAUJO, Afrânio Galdino de; SILVA, Marcos Paulo da, SANTOS, Julyanna Silva dos. Validação Da Escala de Bases De Comprometimento Organizacional Na Gestão Pública: Um Estudo De Caso No Tribunal De Contas Do Estado Do Rio Grande Do Norte. In: ENCONTRO DA ENANPAD. Rio de Janeiro 2014. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2014. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR1863.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2016.

MEYER, J.P., ALLEN, N.J. Testing "side-bet theory" of organizational commitment: some methodological considerations. **Journal of Applied Psychology**, v. 69, n.3, p. 372-378, 1984. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.460.4065&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em 25 fev. 2016.

MEYER, J.P., ALLEN, N.J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, Greenwich, n. 1, p. 61-89, Apr. 1991. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul/set. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **Employee-organizations linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press, 1982.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **The measurement of organizational commitment**. Journal of Vocational Behavior, v. 14, n.2, p.387-401, April, 1979. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879179900721>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

PEIXOTO, Adriano de Lemos Alves; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; SOAREA, Icléa Santos Dorea; LOBO, Julia Rodrigues. Comprometimento e consentimento organizacional: um estudo da validade discriminante dos construtos. **Psico-USF**:. Bragança Paulista, v. 20, n.1, p. 51 -61, jan/abr. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v20n1/1413-8271-pusf-20-01-00051.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

PEREIRA, L. Z; OLIVEIRA, R. C. M. Comprometimento Organizacional: um estudo na área da administração pública municipal. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2000, Atibaia. **Anais**. Atibaia: ANPAD. 2000. CD ROM.

REGO, A.; CUNHA, M. P.; SOUTO, S. Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional. **Revista de Administração de Empresas- RAE**. São Paulo, v6, n.2, p. 1-27, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v6n2/v6n2a03.pdf>>. Acesso em: 11 fev.2016.

REGO, A.; CUNHA, M. P.; SOUTO, S. Climas organizacionais autenticizantes fomentando o comportamento organizacional: um estudo luso-brasileiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, XXVII, 2003, São Paulo. **Anais**. São Paulo: ENANPAD, 2003. 1CD-ROM.

ROWE, Diva Ester Okazaki; JESUS, Renata Gomes de. Comprometimento organizacional: tradução, adaptação e validação para o contexto Brasileiro da escala Sacrifícios Percebidos Associados com a saída. In: ANAIS DO ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ANPAD, 8., 2014, Gramado. **Anais**. Gramado: ENEO, 2014. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnEO103.pdf>. Acesso em: 07 fev. 2016.

SÁ, Marcio Cavalcante dos Santos; BARBOSA, Jose Rafael da Costa; *et al.* O “Super-homem” de Negócios. In: ENCONTRO ANUAL DA ENANPAD, 34.; 2010, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2010. CD-ROM.

SANGMOOK, K. Sex differences in the professional satisfaction of the public officers: a study Metropolitan Government of Seoul, Korea. **The Journal of Research**, v.52, n. 10, p.667-681, May 2005.

SCOZZARO, P. P; SUBICH, L. M. Gender and occupational sex-type differences in job outcome factor perceptions. **Journal of Vocational Behavior**, v. 36 n.1, p.109-19, Feb. 1990.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias e Colaboradores. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. Cap.4, p.49-92.

_____. Comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo: Evidências acerca da validade discriminante de três medidas Brasileiras. In: ENCONTRO ANUAL ENANPAD, 25. Campinas. **Anais**. Campinas: ANPAD, 2001. CD-ROM.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; FILENGA, Douglas; COSTA, Luciano Venelli. O Poder Preditivo de Percepção de Justiça Sobre Suporte Organizacional e Seu Impacto Sobre o Comprometimento Afetivo. **Gestão Contemporânea**. Porto Alegre, v.9, n.12, p.235- 256, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://seer4.fapa.com.br/index.php/arquivo/article/view/163/115>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

SOUZA, Thiago Santos de; SALDANHA, Jorge Henrique; MELLO, Ivan Maia de. As relações de trabalho dos fisioterapeutas na cidade de Salvador, Bahia. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 23, n. 4, p.1301- 1315, out/ dez. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902014000401301>. Acesso em: 14 fev. 2016.

STEIL, Andrea Valéria. Organizações, gênero e posição hierárquica: Compreendendo o fenômeno do teto de vidro. **Revista de Administração da USP**. São Paulo, v. 32, n. 3, p. 62-69, jul/set. 1997. Disponível em: <http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/3203062.pdf>>. Acesso em 22 abr. 2016.

THEOTÔNIO, Kelly Soares; NETO, Mario Teixeira. Processos Motivacionais em Ambientes de Remuneração Variável: Proposição e Teste de um Modelo Integrativo Para Reavaliação de Resultados In: ENCONTRO ANUAL DA ENANPAD, 37., Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD 2013. Disponível

em<http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTYzODQ=>. Acesso em 28 fev. 2016.

SYLVIA. Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VINHAS, Fabíola Dapuzzo; PERRET, Nathalie; JUNQUEIRA, Antônio Prates. O Caso da Rede Sementeira: A Gestão Social de uma Rede de Colaboração do Terceiro Setor. In: ENCONTRO ANUAL DA ENANPAD, 35., 2011. Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2011. CD-ROM.

WIENER, Yoash. Commitment in organizations a normative view. **Academy of Management**. v. 7, n. 3, p. 418- 428, 1982 Disponível em: <<http://amr.aom.org/content/7/3/418.abstract>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo E.; BASTOS, Antônio V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 1 ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICE A- ROTEIRO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Entrevista sobre “**Comprometimento organizacional**: um estudo de recepcionistas de consultórios médicos do gênero feminino”.

Seção A- caracterização do entrevistado

1 Idade: 20 a 30 anos, 30 a 40 anos, 50 anos, Acima de 50.	2 Escolaridade: Técnico, Ensino Médio Incompleto, Ensino médio Completo, Ensino Superior Incompleto ou Ensino Superior Completo.
3 Estado civil: Solteira, casada ou divorciada.	4 Tem filhos? Sim ou Não
5 Função atual	6 Tempo de atuação na função: 6 meses a 1 ano, 1,1 a 5 anos, 5,1 a 10 anos, 10,1 a 15 anos
7 Tempo que trabalha na organização: 6 meses a 1 ano, 1,1 a 5 anos, 5,1 a 10 anos, 10,1 a 15 anos	

Seção B- Entrevista

- 1- Você permanece nesta organização porque sente que tem alguma obrigação com ela? Por quê?
- 2- Você sentiria alguma culpa se mudasse de organização? Por quê?
- 3- Qual o significado da organização em que você esta hoje para você?
- 4- Você sente vontade e desejo em contribuir com as atividades da organização? Se sente a vontade para realizar suas tarefas?
- 5- Como é o seu relacionamento com o seu chefe, colegas e as pessoas do seu ambiente de trabalho? Como se dá essa importância para você?
- 6- Você acha que teria alguma perda se você se desligasse do seu trabalho? O que isto representa para você?
- 7- Se você saísse da organização você acha que jogaria fora todos os esforços empreendidos para aprendizagem das tarefas atuais? Qual a importância para você?
- 8- Se você saísse da organização você acha que teria alguma perda em relação às amizades conquistadas? O que isto representa para você?
- 9- Você esta na organização porque você se sente obrigada, porque você gosta, ou porque você precisa? Explique?

ANEXO A- QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

PARTE 1 – DADOS PESSOAIS E FUNCIONAIS

SEÇÃO I – DADOS PESSOAIS

Nesta seção busca-se conhecer os dados pessoais dos participantes da pesquisa. Não há interesse na identificação individual de cada um, mais sim de traçar o perfil geral do grupo. Assinale as questões abaixo com um “X” dentro dos parênteses correspondentes, marcando somente uma alternativa. Favor responder a todas as questões.

01 sexo

- 1 () feminino
- 2 () masculino

02. Faixa etária:

- 1 () Abaixo de 30 anos
- 2 () 31 a 35 anos
- 3 () 36 a 40 anos
- 4 () 41 a 50 anos
- 5 () Acima de 50 anos

03. Estado civil

- 1 () Solteiro (a)
- 2 () Casado (a)
- 3 () Separado (a) / Divorciado (a)
- 4 () Viúvo (a)

04. Tem filhos?

- 1. () Não
- 2. Sim ()

05 Qual é seu grau de escolaridade?

- 1. () Ensino fundamental completo
- 2. () Ensino fundamental incompleto
- 3. () Ensino médio
- 4. () Ensino médio incompleto
- 5. () Ensino Técnico incompleto
- 6. () Ensino Técnico completo
- 7. () Ensino Superior incompleto
- 8. () Ensino Superior completo
- 9. () Pós-graduação
- 10. () Outro _____.

SEÇÃO II – DADOS FUNCIONAIS

Nesta seção buscam-se informações funcionais dos participantes da pesquisa. Vale reforçar que o objetivo é traçar o perfil geral do grupo pesquisado. Complete as questões ou assinale com um “X” dentro dos parênteses correspondentes. Todas as perguntas são importantes, portanto, não as deixe sem respostas.

06- Tempo em que trabalha nesta empresa:

1. Menos de 01 ano
2. Entre 01 e 05 anos
3. Entre 06 e 10 anos
4. Entre 11 e 15 anos
5. Entre 16 e 20 anos
6. Entre 21 e 30 anos
7. Acima de 30 anos

07- Indique seu nível salarial:

1. 01 salário mínimo
2. Entre 01 e 02 salários mínimos
3. Entre 02 e 03 salários mínimos
4. Entre 03 e 04 salários mínimos
5. Acima de 4 salários mínimos

08- Você exerce outra atividade profissional remunerada?

1. Sim
2. Não

PARTE 2 – COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Nesta seção estão listadas várias afirmativas que representam possíveis sentimentos relacionados à organização. Para as afirmativas abaixo, favor utilizar a escala abaixo, marcando o número que mais se aproxima de seus sentimentos e sua percepção a respeito de cada uma das afirmativas, conforme explicado no exemplo abaixo:

1	2	3	4	5
Nada	Pouco	Mais ou Menos	Muito	Extremamente

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo em parte	Não concordo nem concordo	Concordo em parte	Concordo totalmente

Exemplo: A respeito da afirmativa **“As notícias dos jornais são confiáveis”**.

	1	2	3	4	5
Se você discorda totalmente da afirmativa, marque na escala o número 1.	X				
Se você discorda, mas não totalmente, marque na escala o número 2.		X			
Se você não tem informações para responder, ou não tem nenhuma opinião sobre o assunto, não concorda e nem discorda, marque na escala o número 3.			X		
Se você concorda, mas não totalmente, marque na escala o número 4.				X	
Se você concorda totalmente com a afirmativa, marque na escala o número 5.					X

Abaixo estão listados vários sentimentos que alguém poderia ter em relação à organização onde trabalha. Gostaríamos de saber o quanto você sente estes

sentimentos. Assinale com um **X** a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo.

1	2	3	4	5
Nada	Pouco	Mais ou Menos	Muito	Extremamente

A organização na qual trabalho, faz-me sentir...	1	2	3	4	5
1. Confiante nela.					
2. Desgostoso com ela.					
3. Empolgado com ela.					
4. Fiel a ela.					
5. Apegado a ela.					
6. Orgulhoso dela.					
7. Contente com ela.					
8. Responsável por ela.					
9. Distante dela.					
10. Dedicado a ela.					
11. Entusiasmado com ela.					
12. Preocupado com ela.					
13. Encantado com ela.					
14. Desiludido com ela.					
15. Envolvido com ela.					
16. Fascinado por ela.					
17. Interessado por ela.					
18. Animado com ela.					

As frases seguintes falam de algumas perdas e dificuldades que você teria se pedisse demissão da empresa e fosse trabalhar em outra organização. Gostaríamos de saber o quanto você concorda ou discorda de cada frase. Assinale com um **X** a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo.

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

Pedir demissão dessa organização e ir trabalhar em outra não valeria a pena porque...	1	2	3	4	5
1. Eu teria dificuldades para ganhar um salário tão bom quanto o que tenho hoje.					
2. Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro desta organização.					
3. Eu perderia a estabilidade no trabalho que tenho hoje (garantias de não ser demitido).					
4. Eu teria dificuldade para conseguir outro cargo que me desse o mesmo prestígio que tenho com o meu cargo atual.					
5. Eu demoraria a encontrar em outra empresa pessoas tão amigas quanto as que eu tenho hoje entre meus colegas de trabalho nessa organização.					
6. Eu perderia a liberdade que tenho de realizar meu trabalho dentro dessa organização.					
7. Eu estaria desperdiçando todo o tempo que já me dediquei a esta organização.					
8. Eu deixaria para trás tudo o que já investi nesta organização.					
9. Eu estaria prejudicando minha vida profissional.					
10. Eu demoraria a conseguir ser tão respeitado em outra empresa como sou hoje dentro dessa organização.					
11. Eu deixaria de receber vários benefícios que a organização oferece aos seus servidores.					
12. Eu teria mais coisas a perder do que a ganhar com este pedido de demissão.					
13. Eu perderia o prestígio que tenho hoje por ser servidor nessa organização.					
14. Eu levaria muito tempo para me acostumar a um novo trabalho.					
15. Eu estaria jogando fora todo o esforço que fiz para aprender as tarefas do meu cargo atual.					

A seguir são apresentadas frases relativas à organização na qual você trabalha. Indique o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas, assinalando com um **X** a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo.

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

Questões	1	2	3	4	5
1. Continuar trabalhando nessa organização é uma forma de retribuir o que ela já fez por mim.					
2. É minha obrigação continuar trabalhando para esta organização.					
3. Eu seria injusto com a organização se pedisse exoneração agora e fosse trabalhar em outra organização.					
4. Neste momento, a organização precisa dos meus serviços.					
5. Seria desonesto de minha parte ir trabalhar para outra organização agora.					
6. É gratidão pela organização me mantém ligado a ela.					
7. Esta organização já fez muito por mim no passado.					

ANEXO B - CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA

À recepcionista da área hospitalar,

Venho, por intermédio desta, apresentar **Giselle da Costa Jerônimo**, aluna do Curso de Especialização em Gestão Estratégica, matriculada em caráter regular no Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), sendo por mim orientada.

Esta aluna está realizando a pesquisa **“Comprometimento organizacional: um estudo com recepcionistas de consultórios médicos do gênero feminino”**, que tem por objetivo principal: analisar o comprometimento organizacional segundo a percepção das recepcionistas de consultórios médicos da área hospitalar da cidade de Belo Horizonte - MG.

A fim de darmos prosseguimento à pesquisa, solicitamos a sua permissão, sra./sta. recepcionista, no sentido de que a aluna possa dar início ao momento planejado para pesquisa de campo, que inclui a realização de uma entrevista, já a partir deste mês.

Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos que se façam necessários, realizar contato com a aluna, no telefone ⁽¹⁾ abaixo discriminado.

Deixamos registrados desde já nossos sinceros sentimentos de estima e consideração.

ASSINADO POR

Profa. Ms. Jesuína Maria Pereira Ferreira

Belo Horizonte, 31 de agosto de 2016.

¹ Giselle Jerônimo: fone (31) 992-894-194