



Universidade  
Europeia

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

---

---

# Percepção de Suporte Organizacional: Influência no Compromisso Organizacional

Mestrado em Gestão e Estratégia Empresarial

---

---

Dissertação

**Discente:**

Sheila Souza Fonseca N.º 50032088

**Orientador:**

Professor Dr. João Vieira da Cunha

## **Agradecimentos**

Gostaria de manifestar os meus agradecimentos a Deus.

À família, principalmente ao irmão, pela paciência, força e motivação nas horas difíceis.

Ao professor Dr. João Vieira da Cunha pela orientação, colaboração, apoio paciência e pelo desafio de trabalhar com diferentes países e culturas. Isso só vêm reforçar que demonstra o seu grande profissionalismo.

A todos os amigos do IBGE e do Mestrado CADAPI pela força e carinho.

Aos professores e responsáveis da Universidade Europeia pelo auxílio, confiança e paciência.

Obrigada a todos.

## Sumário

1-	Introdução.....	10
2-	Enquadramento Teórico .....	11
2.1	- Percepção de Suporte Organizacional.....	11
2.1.1-	Antecedentes da Percepção de Suporte Organizacional.....	12
2.1.2-	Consequentes da Percepção de Suporte Organizacional.....	13
2.2-	Compromissos Organizacionais.....	15
2.2.1-	Principais Enfoques conceituais do compromisso organizacional.....	15
2.2.2-	Os Modelos Multidimensionais do Compromisso Organizacional.....	19
2.2.3-	Antecedentes, consequentes e correlatos do Compromisso Organizacional.....	21
2.3-	Relações entre a PSO e o CO.....	24
3-	Modelo de Investigação e Hipóteses .....	25
3.1	- Objetivos do Estudo.....	25
4-	Metodologia .....	27
4.1	- Tipos de Estudo.....	27
4.2	- Organizações Pesquisadas.....	27
4.3	- Amostra.....	28
4.4-	Procedimentos.....	29
4.5	- Análises de Fiabilidade .....	30
4.6	- Análises de Sensibilidade.....	31
4.7	- Medidas.....	31
5-	Resultados .....	34
5.1	- Análises das Qualidades das Métricas .....	34
5.2-	Estatística Descritiva.....	37
5.3	- Associações entre as variáveis em estudo .....	38
5.4-	Testes de hipóteses .....	39
6-	Conclusão .....	44
6.1-	Discussão e Conclusão.....	44

6.2- Limitações.....	45
6.3- Sugestões .....	45
Anexo.....	54
Anexo A: Questionário.....	55
Anexo B: Análise Descritiva da Amostra.....	58
Anexo C: Análise das Qualidade Métricas.....	59
1- Análise da Fiabilidade.....	59
2- Análise da Sensibilidade .....	63
Anexo D: Regressão.....	66
1- Hipótese 1: PSO e o CO.....	66
2- Hipótese 2: PSO e o CA.....	68
3- Hipótese 3: PSO e o CC .....	70
4- Hipótese 4: PSO e o CN.....	72

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Valores de Referência para <i>Alpha de Cronbach</i> .....	31
Tabela 2 - Escala de <i>Likert</i> utilizada .....	32
Tabela 3 - Índices de referência para o Coeficiente de Variação (CV) .....	37
Tabela 4-Análise descritiva das Dimensões .....	37
Tabela 5 - Matriz de Correlações de Pearson .....	38
Tabela 6 Hipótese 1- Efeito da PSO sobre o compromisso organizacional .....	40
Tabela 7 Hipótese 2-Efeito da PSO sobre o compromisso afetivo .....	41
Tabela 8- Hipótese 3- Efeito da PSO sobre o compromisso calculativo.....	42
Tabela 9- Hipótese 4- Efeito da PSO sobre o compromisso normativo.....	42
Tabela 10- – Alfa de Cronbach para a dimensão PSO .....	59
Tabela 11 Alfa de Cronbach para a dimensão CO.....	59
Tabela 12 Alfa de Cronbach para a dimensão CA.....	60
Tabela 13 Alfa de Cronbach para a dimensão CC.....	61
Tabela 14 Alfa de Cronbach para a dimensão CN.....	62
Tabela 15 Sensibilidade para a dimensão PSO .....	63
Tabela 16 Sensibilidade para a dimensão CO .....	63
Tabela 17 Sensibilidade para a dimensão CA .....	65
Tabela 18 Sensibilidade para a dimensão CC .....	65
Tabela 19 Sensibilidade para a dimensão CN .....	65

## **Índice de Figuras**

Figura 1: Diagrama conceitual para norma de reciprocidade .....	14
Figura 2 - Abordagens conceituais e respectivas fontes teóricas na investigação do CO.....	18
Figura 3 - Antecedentes, correlatos e consequentes do compromisso organizacional.....	22
Figura 4 - Modelo Tridimensional do compromisso, antecedentes e consequentes. ....	23
Figura 5 - Esquema das hipóteses .....	26

## **Lista das abreviaturas**

CA- Compromisso Afetivo

CC- Compromisso Calculativo

CN- Compromisso Normativo

CO - Compromisso Organizacional

IBGE - Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MPOG - Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão

PSO - Percepção de Suporte Organizacional

## **Resumo**

O presente estudo visa investigar a influência da Percepção de Suporte Organizacional (PSO) no Compromisso Organizacional (CO), em suas três dimensões: afetiva, calculativa e normativa, no intuito de compreender se a percepção que os servidores possuem, relativamente ao suporte organizacional oferecido, oferece influência/efeito no compromisso existente para com a organização em que trabalham; neste caso a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Para este fim estabeleceram-se hipóteses quanto à PSO, em relação a efeitos positivos e significativos nos Compromissos Organizacional, Afetivo, Calculativo e Normativo. Participaram da amostra, de forma voluntária, 155 funcionários do IBGE, de ambos os sexos, em que foi utilizada uma metodologia quantitativa por intermédio de questionários, cuja análise permitiu chegar aos resultados pretendidos, constatando-se que a PSO exerce um efeito positivo e significativo no Compromisso Organizacional e nas dimensões Afetiva e Normativa; não havendo resultado estatisticamente significativo, em relação à dimensão Calculativa. Verificou-se, também, uma influência da variável de controle “tempo de serviço”, na dimensão afetiva.

**Palavras-chave:** percepção de suporte organizacional, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; compromisso organizacional; compromisso afetivo; compromisso calculativo; compromisso normativo.

## **Abstract**

This study aims to investigate influence of Perception of the Organizational Support (PSO) on Organizational Commitment (CO), in three dimensions: affective, calculative and normative, in order to understand if the perception of the employees, with respect to provided organizational support, offers influence on the existing commitment to the organization they work for; in this case Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). To achieve this we set up hypotheses regarding PSO, compared to positive and significant effects on Organizational, Affective, Calculative and Normative commitments. The sample, on a voluntary basis, was composed of 155 employees from IBGE, of both genders, in which a quantitative methodology through questionnaires was used, the analysis of which allowed reaching the intended results, noting that the PSO has positive and significant influence on the Organizational Commitment and the Affective and Normative dimensions; with no statistically significant results compared to the Calculative dimension. There was also influence of the control variable "service time", on Affective dimension.

**Key-words:** perception of the organizational support, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; organizacional commitment; affective commitment; calculative commitment; normative commitment

## 1- Introdução

Em um mundo globalizado, em constantes mudanças, com crises econômicas, e extremamente competitivo, uma das grandes preocupações, tanto do ponto de vista acadêmico como empresarial, é a de conseguir selecionar e manter no seu quadro de funcionários, indivíduos que assumam desafios, dedicados, engajados, competentes e, principalmente, comprometidos com a melhoria dos resultados organizacionais.

A literatura sustenta que a percepção de suporte (PSO) produz uma sensação de obrigação generalizada de ajudar a organização atingir seus objetivos e uma expectativa crescente de que um desempenho superior será observado e recompensado. Os resultados deste suporte oferecido interessam as organizações tais como: maior comprometimento e envolvimento com o trabalho (Elisenberger *et. al*, 1986). Com isso, conhecer a PSO dos seus funcionários pode ser uma ferramenta útil para as organizações.

Neste cenário, o compromisso organizacional (CO) reveste-se de importância para o sucesso organizacional. A partir da década de 80, os estudos desta temática ganharam força e recebeu várias definições, mas o tema passou a ser mais conhecido mundialmente a partir do clássico trabalho de Mowday, Steers e Porter (1979) que publicaram a validação de um questionário com a finalidade de medir o compromisso organizacional. O estudo do CO demonstra a preocupação das organizações em compreender o indivíduo no contexto do seu trabalho, conhecendo as variáveis que o faz mais empenhado, tornando-se produtivo, e motivado para atingir os objetivos organizacionais.

Atualmente o cidadão é muito mais consciente dos seus direitos e exige das organizações públicas bens e serviços com qualidade. Para atingir tais resultados, faz-se necessário que as instituições tenham ações que propiciem maior percepção de suporte organizacional e em consequência o seu quadro de servidores será composto de pessoas mais comprometidas para o cumprimento de sua missão.

Este trabalho pretende estudar o efeito da percepção de suporte organizacional oferecido no compromisso organizacional. “Será que a percepção de suporte organizacional tem uma influência positiva e significativa no compromisso organizacional nas suas três dimensões: afetivo, normativo e calculativo?”.

## **2- Enquadramento Teórico**

O enquadramento teórico tem por objetivo apresentar estudos sobre o tema, ou especificamente sobre o problema, já realizado por outros autores (Vergara 2003). Deve conter um apanhado do que existe, de mais atual na abordagem do tema escolhido, mesmo que as teorias atuais não façam parte de suas escolhas (Marion. Dias e Tiraldi, 2002, p.38). Nesta parte da investigação constitui o corpo teórico de conceitos, princípios e teorias relacionadas ao problema (Alvarenga, 2003)

Este capítulo tem por objetivo aprofundar conceitos sobre Percepção de Suporte Organizacional e Compromisso organizacional de forma a perceber a relação e contribuição de cada um na presente investigação.

### **2.1 - Percepção de Suporte Organizacional**

O estudo deste tema teve início na década de 80 com o trabalho de Eisenberg *et al.* (1986) em que desenvolveram pesquisas sobre percepção de suporte organizacional (PSO) que tem por base a ideia que o empregado personifica a organização que trabalha, pois tende a ver as ações dos agentes da organização como da própria organização. Este *constructo* é definido como “as crenças globais desenvolvidas pelo empregado sobre a extensão em que a organização valoriza suas contribuições e cuida de seu bem-estar” (Eisenberger, Hungtington, Hutchison e Sowa, 1986).

É crescente a preocupação das organizações em proporcionar e desenvolver um ambiente de trabalho agradável, satisfatório e com melhores condições de trabalho, desenvolvendo no funcionário a crença que a organização oferece suporte (Siqueira & Padovan, 2008). Ações positivas discretas, por parte das organizações que beneficiam seus empregados são tomadas por eles como evidências de que a organização se importa com seu bem-estar (Eisenberger, Fasolo e Lamastro, 1990). Com isto, é possível perceber que estas ações positivas promovem o bem-estar dos trabalhadores direta ou indiretamente. A PSO torna-se muito importante, pois sinais de apoio indicam aos trabalhadores que estes são membros valorizados dentro da organização (Zagenczyk et. AL, 2011).

As políticas organizacionais alinhadas com as propostas de percepção de suporte organizacional (tratamento justo, suporte da supervisão, recompensas organizacionais, condições favoráveis de trabalho e preocupações com o bem-estar dos trabalhadores) serão compreendidas pelos empregados como indicativo de um bom local para trabalhar

(Eisenberger *et al.*, 1986). Essas percepções se baseiam na frequência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, recompensas materiais e sociais e no esforço dos recursos humanos da organização (Oliveira-Castro, Pilati e Borges Andrade, 1999).

### **2.1.1- Antecedentes da Percepção de Suporte Organizacional.**

Os estudos de Rhoades e Eisenberger (2002) identificaram como antecedentes de percepção de suporte organizacional:

- As recompensas;
- Condições de trabalho;
- Suporte gerencial ou apoio recebido pelos supervisores;
- A justiça (incluindo justiça de procedimento, interacional, participação dos empregados nas decisões)

Estas variáveis apresentaram forte relacionamento com a percepção de suporte organizacional.

No Brasil, Siqueira e Gomide Júnior (2004), em seus estudos, relacionam também como antecedentes da percepção de suporte organizacional: justiça de procedimentos na distribuição dos recursos entre os empregados, suporte ou apoio fornecido pelos chefes aos subordinados (suporte gerencial) e retribuições organizacionais como: reconhecimento, pagamento, promoções, estabilidade no emprego, autonomia e treinamento.

As promoções e enriquecimento do trabalho são mais valorizados quando os colaboradores percebem que a organização selecionou estes programas através de uma verdadeira preocupação para com eles (Duke *et al.*, 2009). O tratamento positivo da organização em termos de equidade, condições de trabalho e das relações positivas com a supervisão resulta em elevadas PSO (Zagenczyk *et al.*, 2011).

Estes são fatores que antecedem a percepção de suporte organizacional.

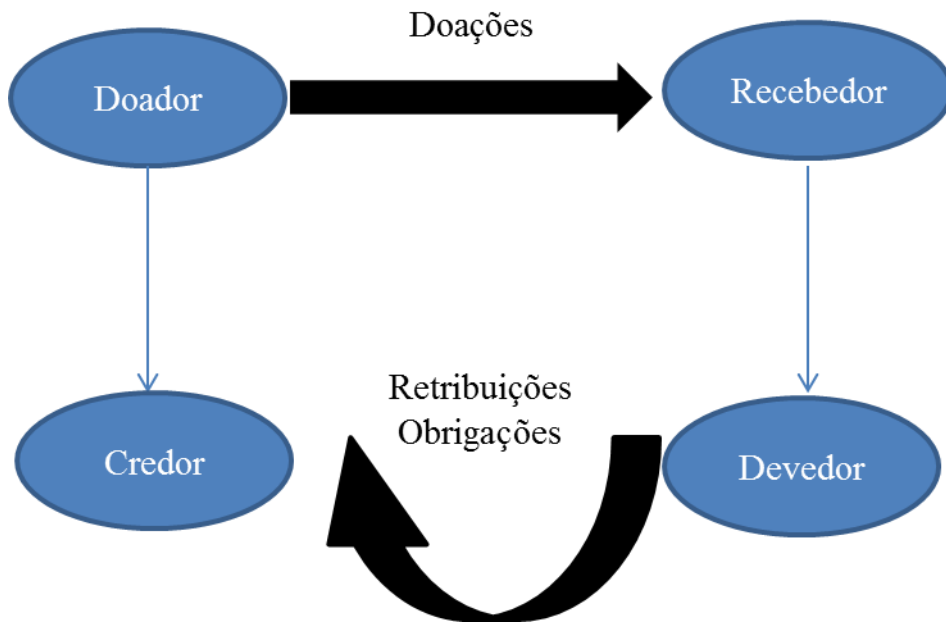
### **2.1.2- Consequentes da Percepção de Suporte Organizacional.**

Evidências acerca da capacidade de influência da percepção de suporte organizacional estão registradas na literatura e indicam como consequências deste *constructo*: menos falta no trabalho, menor intenção de sair da empresa, maior desempenho, maior satisfação no trabalho, maior envolvimento com o trabalho, maior comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo, maior comprometimento afetivo com a equipe, maior cidadania organizacional, maior bem-estar no trabalho e melhor aprendizagem (Zanelli, Borges-Andrade, Bastos, 2014). Vem sendo apontada também em algumas investigações como consequências da percepção de suporte que: comprometimento afetivo com a organização, crescimento de desempenho e redução da intenção de sair da organização.

Segundo Eisenberger *et al* (1986) ao preencher as necessidades socioemocionais, a percepção de suporte aumentaria o compromisso afetivo dos empregados junto à organização.

As interações do trabalhador com a organização se caracterizam por relações de trocas marcadas por expectativas de reciprocidade (Eisenberger, 1986). Para Gouldner (1960) reciprocidade é uma norma social, que sugere que, uma unidade social se torna bem mais disposta a prestar auxílio à outra unidade, quando a última se mostra capaz de retribuir o benefício. No contexto organizacional a norma de reciprocidade pressupõe que o empregado e o empregador se tratem mutuamente de forma justa e favorável. É notório que, ao entrar para uma organização, o colaborador tem inúmeras expectativas em relação à organização, inclusive imaginar o que a organização poderá oferecer em troca do seu comprometimento com a mesma. Por outro lado, organização comumente espera de seus colaboradores dedicação e lealdade visando ao comprometimento com os objetivos organizacionais (Rhoades, Eisenberger, 2002). Para que a reciprocidade seja utilizada na compreensão da percepção de suporte organizacional, o empregado é posicionado como receptor de doações espontâneas na forma de suporte que a organização oferece como doadora. A figura 1 apresenta essa relação (Siqueira, 2005).

**Figura 1: Diagrama conceitual para norma de reciprocidade**



Fonte: Siqueira (2005, p.85)

A partir da percepção deste suporte o empregado sente-se como um devedor, enxergando a organização como a merecedora de retribuições.

Os empregados se sentem comprometidos à medida que percebem que a organização está comprometida com eles (Siqueira, 1995). Quando os colaboradores percebem que são apoiados pela organização vão responder com comportamentos de cooperação positivos voltados para o cumprimento das metas organizacionais (Chullen *et al*, 2010).

Os estudos de Valentine, Greller e Ritichtermeyer (2006) afirmam que a percepção de suporte pode ser monitorada para ajudar na compreensão do impacto nos programas organizacionais, para que as intervenções possam ter efeitos ainda mais favoráveis no comportamento dos colaboradores.

## **2.2- Compromissos Organizacionais**

O estudo sobre compromisso organizacional tem sido intensamente investigado desde os anos 80. A partir desta época, o tema passou a ser tópico de interesse para as teorias organizacionais do Brasil e exterior.

O conceito sobre este tema não apresenta uma definição consensual na literatura (Nascimento, Lopes e Salgueiro, 2008). Não há consenso na própria tradução para língua portuguesa por parte dos investigadores. Nascimento *et al.* (2008) e Rego e Souto (2004) traduzem o conceito como comprometimento organizacional, para Carochinho (1998) entende como compromisso organizacional e para Ferreira (2008) empenhamento organizacional. A definição clássica é a adotada por Meyer e Allen (1997), segundo os quais o compromisso organizacional é um *mind-set*, ou seja, representa um estado psicológico que caracteriza a relação que o colaborador tem com a organização, bem como a implicação deste na decisão do colaborador continuar a fazer parte da organização. Mowday *et al.*, (1979, p.225), em seu trabalho clássico, *Measurement of organizational commitment*, ou Medida de compromisso organizacional, apesar de reconhecer as várias definições e linhas para este *constructo*, adotou a definição elaborada por Porter & Smith (1970) que conceitua compromisso organizacional como uma relação forte entre o indivíduo identificado e envolvido com uma organização, e pode ser caracterizado por três fatores: estar disposto em exercer um esforço considerável em benefício da organização; a crença e a aceitação dos valores e objetivos da organização e um forte desejo de se manter como membro da organização. Segundo Becker (1960, p.32) o compromisso acontece quando uma pessoa investe numa certa área e se compromete de forma consistente com uma determinada atividade. Para Bastos (1993) o estudo do compromisso organizacional superou o de satisfação por ser uma medida mais estável ou menos sujeita a flutuação. Tal interesse se explica pela relação que o compromisso tem com outros assuntos relevantes ao contexto de trabalho como: absentéismo, rotatividade e desempenho, podendo ser considerado um preditor de comportamentos (Zanelli, Bastos, Ferreira, 2004).

### **2.2.1- Principais Enfoques conceituais do compromisso organizacional.**

Há várias vertentes conceituais na literatura sobre compromisso organizacional, as principais são:

### ➤ **Enfoque Afetivo**

Um dos enfoques que preponderou na literatura do compromisso organizacional foi o afetivo/atitudinal, a partir do clássico trabalho desenvolvido pela equipe liderada por Lyman Porter (Mowday, Steers e Porter 1979, Mowday, Steers e Porter 1982). Esta abordagem enfatiza a natureza afetiva pela forma de identificação do indivíduo com os objetivos e valores da organização. As três dimensões utilizadas pelos autores para caracterizar este *constructo* são:

- O sentimento de lealdade;
- O desejo de permanecer e
- De se esforçar em prol da organização.

Dos trabalhos propostos por esta equipe de pesquisadores surge à validação de um instrumento para medir o compromisso, o OCQ- *Organizational Commitment Questionnaire*, através de uma escala de atitudes, formato *likert* (Mowday, Steers e Porter, 1979),

Segundo Bastos (1993), o enfoque afetivo representa a natureza do processo de identificação do indivíduo com os objetivos e valores da organização, e o desejo de manter-se como membro de modo a facilitar o alcance destes objetivos.

### ➤ **Enfoque Instrumental**

O segundo enfoque seria o instrumental, que se apoia nos estudos de Becker (1960), em que o compromisso é visto sob a perspectiva de recompensas e custos associados a permanência na organização. Este compromisso também é conhecido como *side bet*, (trocas laterais), por calculativo e por *continuance* ou continuação. Howard Becker, em seu artigo *Note on the Concept of Commitment* (1960), defende que a permanência do indivíduo na organização seria devido aos custos e benefícios associados à sua saída, ou seja, as trocas laterais. Quando o trabalhador ingressa em uma organização há um investimento em habilidades, contribuição para o fundo de pensão, dentre outros fatores que seria custoso o seu abandono.

Hrebiniak e Alluto (1972) interpretaram as ideias de Becker e propuseram escalas de mensuração que avaliam a probabilidade de o sujeito deixar a organização caso ele recebesse alguns incentivos fora, por exemplo: melhores remunerações, maior *status* e maior liberdade.

McGee e Ford (1987) examinaram as escalas oriundas dos estudos de Meyer e Allen para mensurar o compromisso afetivo e instrumental. Os autores em seus estudos relatam evidências de tipos distintos de compromisso organizacional.

➤ **Enfoque Normativo**

Por último, o enfoque Normativo que é oriundo da relação entre a teoria organizacional de Amitai Etzioni e a Psicologia Social de Azjen e Fishbein, que aborda sobre a estrutura das atitudes e da sua capacidade preditiva em relação ao comportamento. O compromisso normativo é definido como “a totalidade das pressões normativas internalizadas para agir num caminho que encontre os objetivos e interesses organizacionais” (Wiener, 1982, p. 421). Os estudos de Wiener e Vardi (1990) expõem esse novo enfoque em um quadro de referência denominado “normativo-instrumental” em que trabalham com conceitos de sistema cultural e sistema motivacional na determinação do comportamento humano nas organizações. Segundo os autores a cultura é definida como conjunto de valores que produzem pressões normativas sobre seus membros. Medeiros (2003) expõe que as pressões normativas derivam da cultura da empresa que impõe suas atitudes e o seu comportamento dentro dela, esse tipo de comportamento leva as pessoas a permanecerem nas organizações, pois estes se sentem obrigados a não saírem delas. Bastos (1993) enfatiza que o conjunto de pressões normativas internalizadas pelo indivíduo, por exemplo, valores e normas partilhadas, fazem com que o mesmo se comporte de forma congruente com os objetivos e interesses da organização.

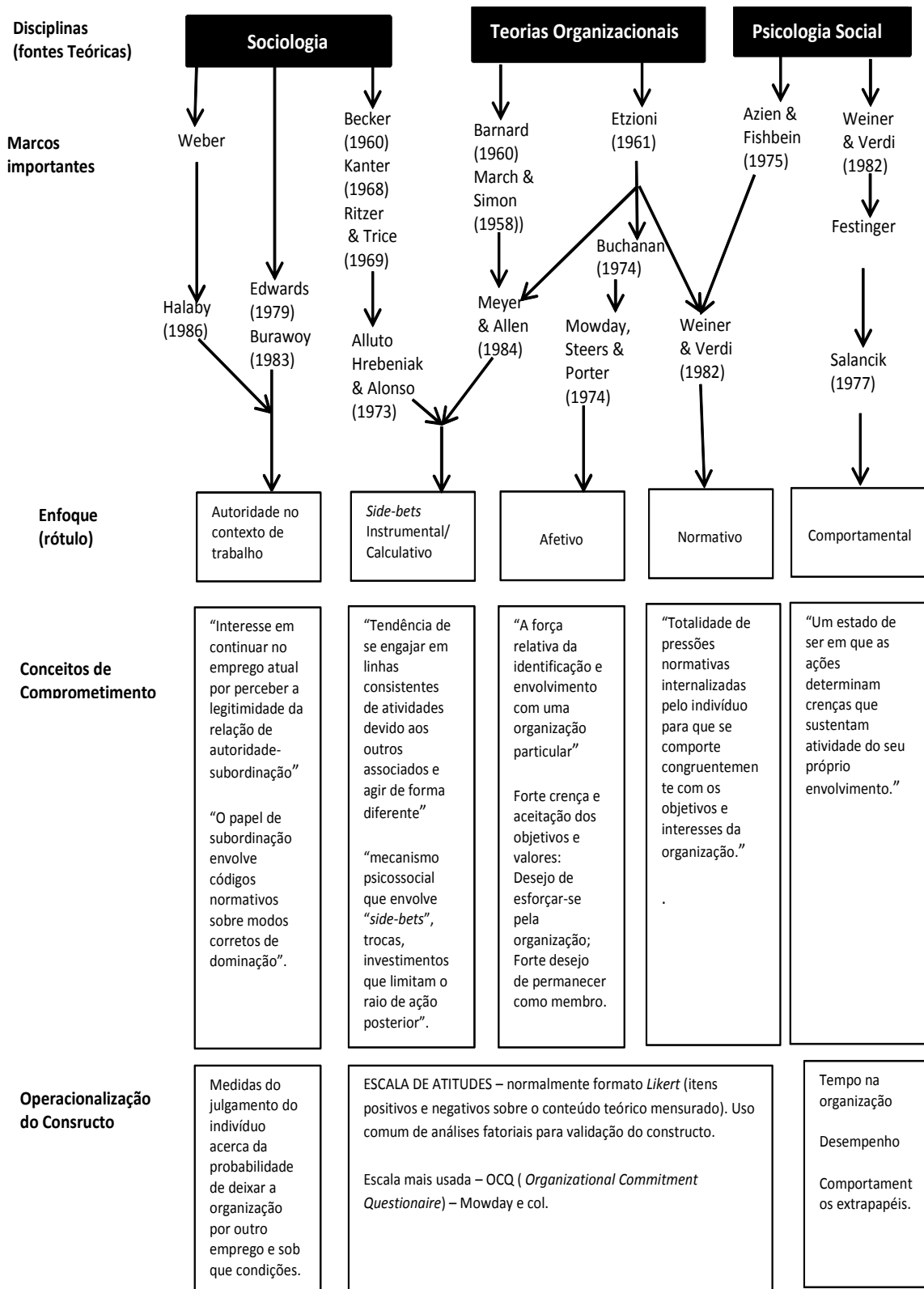
No modelo teórico apresentado por Wiener e Vardi são relevantes os seguintes elementos:

- As pressões internalizadas manifestam-se em padrões de comportamentos que possuem como características: o sacrifício pessoal, a persistência e a preocupação pessoal;
- Os valores e normas partilhados que geram compromissos, associados às crenças instrumentais (referente às consequências prováveis de um desempenho), definem os propósitos comportamentais.

Bastos (1994, p. 51) resume as os estudos de Wiener e Vardi (1980; 1990) como os padrões de comportamento apresentados pelo indivíduo com compromisso normativo revestem-se de "sacrifício pessoal, persistência e preocupação pessoal. Por fim, os enfoques teóricos-

conceituais e a origem conceitual de cada linha de pesquisa sobre compromisso organizacional estão na Figura 2.

**Figura 2 - Abordagens conceituais e respectivas fontes teóricas na investigação do CO**



Fonte: Adaptado de Bastos, 1993, p.55.

## 2.2.2- Os Modelos Multidimensionais do Compromisso Organizacional.

De acordo com a literatura, pode-se constatar a diversidade de modelos teóricos e definições que envolvem este tema tornando-o, deste modo, um conceito com diversos aspectos ou características. O estudo do compromisso organizacional possui um fator em comum em quase todas as investigações existentes: a de que um elevado nível de compromisso organizacional contribui para que as organizações atinjam seus objetivos e, conseqüentemente, melhore seu desempenho.

Nos estudos de Goudner (1960, p.471-2) já acreditava que o compromisso organizacional não era um *constructo* unidimensional e destaca duas dimensões para o compromisso:

- Integração é “o grau em que um indivíduo é ativo nesse sente parte, em vários níveis, de uma organização em particular”.
- Introjeção é “o grau em que a própria imagem inclui uma variedade de características e valores organizacionais aprovados”.

O modelo multidimensional do compromisso foi desenvolvido por Meyer e Allen (1984, 1990 e 1991). Estes autores desenvolveram este modelo baseado na observação de que existem semelhanças e diferenças nas concepções sobre compromisso organizacional.

Este estudo pressupõe três componentes de compromisso:

- **Compromisso Afetivo**

*Affective commitment* ou compromisso afetivo. É definido como um apego à organização, um forte desejo de permanência, ou seja, os colaboradores podem desenvolver relações de caráter emocional quando identificados com a organização em que trabalha. Segundo Allen e Meyer (1990, p. 3), “Empregado com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque eles querem”.

- **Compromisso Calculativo**

*Continuance commitment*, compromisso instrumental ou calculativo. Está associado a necessidade, o colaborador deseja manter-se porque sairia muito prejudicado caso saísse. É percebido como custos associados a deixar a organização. Para Allen e Meyer (1990, p. 3), “Empregados com compromisso instrumental permanecem porque eles precisam”.

- **Compromisso Normativo**

*Normative commitment* ou Compromisso Normativo. Este *constructo* está associado a uma dívida moral ou obrigação com a organização e sentir-se-ia mal se a deixasse. Segundo Para Allen e Meyer (1990, p. 3), “Empregados com compromisso normativo permanecem porque se sentem obrigados”.

Com base na visão multidimensional os indivíduos de uma organização estariam comprometidos através de relações de caráter emocional (compromisso afetivo), de relações transacionais baseadas em um investimento pessoal (custos) com vista a uma determinada recompensa de sentimentos de obrigação e de dever moral para com a organização (compromisso normativo) (Nascimento, Lopes e Salgueiro, 2008).

Outro modelo multidimensional de compromisso é o trabalho de O’Reilly, Caldwell e Chatman (1986, 1990 e 1991) *Organizational commitment and psychological attachment*, baseado nos estudos de Kelman (1958), que foi o primeiro autor a estabelecer comprometimento em componentes diferentes, diferenciando o vínculo psicológico de um indivíduo em três bases: *compliance* (submissão) ou envolvimento instrumental, motivado por recompensas extrínsecas, *identification* (identificação), ou envolvimento baseado em desejo de filiação e *internalization* (internalização), ou envolvimento causado pela congruência entre valores individuais e organizacionais (Medeiros, 2003)

Dentre os modelos de mais de um componente o mais aceito, inclusive internacionalmente, é o de Meyer e Allen. Este modelo já foi validado em diversas culturas.

### **2.2.3- Antecedentes, consequentes e correlatos do Compromisso Organizacional.**

Antecedentes, consequentes e correlatos são variáveis importantes para compreensão dos estudos sobre compromisso organizacional e são definidas como:

- Antecedentes – variáveis com potencial de gerar compromisso organizacional;
- Consequentes – variáveis resultantes do compromisso organizacional;
- Consequentes – variáveis normalmente associadas ao compromisso organizacional

Mowday, Steers e Proter (1979) afirmam que os antecedentes do compromisso organizacional são: características pessoais, características do trabalho e características estruturais.

Mathieu e Zajac (1990) apresentam de forma resumida um conjunto de antecedentes, consequentes e correlatos do compromisso organizacional identificados nas investigações científicas sobre o tema. Estes autores analisaram 124 estudos publicados no período de 1967 a 1987 sobre o tema, conforme Figura 3.

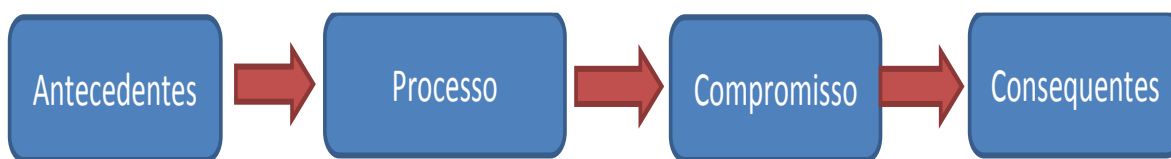
**Figura 3 - Antecedentes, correlatos e consequentes do compromisso organizacional**

ANTECEDENTES		CORRELATOS	CONSEQUENTES
<b>Características Pessoais</b>	<b>Características do Trabalho</b>	<b>Motivação</b>	<b>Desempenho no trabalho</b>
Idade	Autonomia na tarefa	Geral	Avaliação por outros
Sexo	Variabilidade de habilidades	Interna	Avaliação por resultados
Educação	Desafio	Estresse	
Estado Civil	Desenho no cargo	Comprometimento com a carreira/profissão	Percepção de alternativas de trabalho
Tempo no cargo		Comprometimento com o sindicato	Intenção de procurar novo trabalho
Tempo na organização	<b>Relações Grupo/Líder</b>	Envolvimento com o trabalho	Intenção de sair
Percepção de competência	Interdependência das tarefas	<b>Satisfação no trabalho</b>	Comparecimento
Habilidades	Comunicação com o líder	Geral	Atrasos
Salário	Coesão com o grupo	Intrínseca	Rotatividade
Nível do cargo	Estrutura de liderança	Extrínseca	
Valor ético do trabalho	Consideração do líder	Supervisão	
<b>Papel na empresa</b>	<b>Características Organizacionais</b>	Colegas	
Ambiguidade		Promoção	
Conflito		Pagamento	
“Overhead”		Trabalho em si	

Fonte: Mathieu e Zajac, 1990, p. 174.

Segundo Meyer e Allen (1997), entender como o compromisso se desenvolve (antecedentes) e como ajuda a moldar atitudes e comportamentos (consequentes) permite um melhor posicionamento das organizações perante aos impactos a que são submetidas nos tempos atuais. Nos estudos destes autores encontram-se relacionados os antecedentes e sua influência nos três tipos de compromisso organizacional e consequentes conforme Figura 4.

**Figura 4 - Modelo Tridimensional do compromisso, antecedentes e consequentes.**



Antecedentes		Processo	Compromisso	Consequentes
<b>Antecedentes exógenos</b>	<b>Antecedentes Endógenos:</b>	<b>Relacionado com a afetividade:</b>	Compromisso afetivo, normativo e calculativo:	<b>Retenção:</b>
Características organizacionais:	Experiências no local do trabalho:	Ajustamento, necessidade de satisfação	Organização e equipe de trabalho	Saídas, intenção de turnover
Tamanho, Estrutura, Clima	Âmbito do trabalho, relações interpessoais, participação, suporte e justiça.			
<b>Características Pessoais</b>	<b>Papel:</b>	<b>Relacionados com as normas:</b>		<b>Comportamentos:</b>
Dados demográficos, Experiências de socialização: culturais familiares e organizacionais.	Ambiguidade, conflito, sobrecarga	Expectativas e obrigações		Performance, cidadania
<b>Práticas de Gestão:</b>	<b>Contato Psicológico:</b>	<b>Relacionados com os custos:</b>		<b>Bem-estar do colaborador:</b>
Seleção, formação, remuneração.	Trocas sociais e trocas econômicas	Alternativos e investimentos		Bem-estar psicológico, saúde física, progresso na carreira
<b>Condições Ambientais:</b>				
Responsabilidades familiares, taxa de desemprego				

Fonte: Modelo Tridimensional do compromisso, antecedente e consequente. Adaptado de Meyer e Allen (1997).

Os estudos realizados no Brasil buscaram analisar os antecedentes do compromisso organizacional. Bastos (1994) destaca como antecedentes do compromisso organizacional: a importância de variáveis organizacionais, com ênfase nas oportunidades de crescimento e realização oferecidas aos profissionais; a percepção de justiça das políticas de recursos humanos, promovendo um sentimento de pertença frente à empresa; a imagem que a instituição obtém no meio externo.

Mowday, Steers e Porter (1982) encontraram, em seus estudos, como correlatos associados ao compromisso organizacional: envolvimento com o trabalho, comprometimento ocupacional, satisfação geral, satisfação com a supervisão, satisfação com o próprio trabalho, baixo nível de estresse, comprometimento com o sindicato, satisfação com colegas de trabalho, satisfação com pagamento e satisfação intrínseca.

### **2.3- Relações entre a PSO e o CO**

A PSO é uma das variáveis de maior poder explicativo para muitos comportamentos e desempenhos no trabalho (Rhoades & Eisenberger, 2002), podendo ser analisada como uma variável preditora. Nas investigações de Meyer, Allen e Gellatly (1990) afirmam que esta variável influencia o comprometimento, defendendo que o tipo de comprometimento assumido pelos colaboradores pode resultar da percepção de suporte organizacional que os mesmos possuem. Nos estudos de Siqueira (1995) também relaciona a percepção de suporte com o nível de envolvimento e o tipo de compromisso assumido pelos colaboradores.

Nos estudos de Borges-Andrade e Pilati (2001) ficou caracterizado que a percepção de suporte organizacional é melhor preditora do compromisso afetivo do que outros tipos de compromisso.

### 3- Modelo de Investigação e Hipóteses

Com base no enquadramento teórico descrito anteriormente, torna-se pertinente estudar se existe algum efeito da percepção de Suporte organizacional no compromisso organizacional.

#### 3.1 - Objetivos do Estudo

O objetivo deste estudo é o de analisar a influência que a percepção de suporte organizacional (PSO) pode exercer sobre o compromisso organizacional (CO), nas suas três dimensões. Além disso, compreender se a percepção que os servidores têm relativamente ao suporte organizacional oferecido tem influência/efeito no compromisso que possuem com a organização em que trabalham, neste caso o IBGE. Neste contexto, estabeleceu-se a seguinte hipótese de investigação: *espera-se encontrar uma influência positiva e significativa entre a percepção de suporte e o compromisso organizacional nas suas três dimensões do compromisso organizacional.*

#### **Hipótese 1:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Organizacional.

#### **Hipótese 2:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Afetivo.

#### **Hipótese 3:**

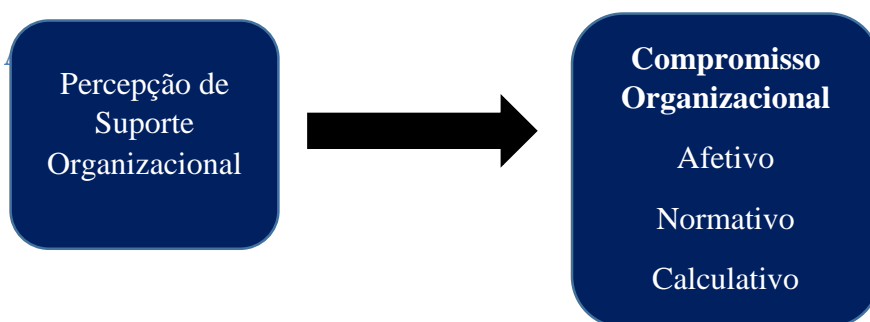
A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Calculativo.

#### **Hipótese 4:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Normativo.

O seguinte esquema serve para sintetizar as hipóteses.

**Figura 5 - Esquema das hipóteses**



Após o teste destas hipóteses, será possível responder à pergunta de partida da presente investigação: “Será que a percepção de suporte organizacional tem uma influência positiva e significativa no compromisso organizacional nas suas três dimensões: afetivo, normativo e calculativo?” .

## **4- Metodologia**

A metodologia consiste no estudo do melhor percurso para abordar determinadas problemáticas no seu estado atual de conhecimento. Para isso é necessário escolher a melhor forma de fazê-lo, para deste modo, alcançar os objetivos previamente estabelecidos e fundamentados nas realidades teóricas e empíricas existentes (Reis, 2008).

Assim sendo, neste capítulo será feita a descrição das várias etapas do processo de pesquisa, dos instrumentos utilizados, dos procedimentos desenvolvidos e do tratamento estatístico utilizado.

### **4.1 - Tipos de Estudo**

O método investigação quantitativa é um processo sistemático de coleta de dados observáveis e quantificáveis (Fortin, 2003). Segundo Richardson (1989), este método caracteriza-se pela quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais amplas até as mais complexas.

Diante disto, na realização da presente investigação, optou-se pelo estudo quantitativo com o intuito de compreender o efeito da percepção de suporte organizacional no compromisso organizacional.

### **4.2 - Organizações Pesquisadas**

A Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é uma organização pública instituída nos termos do Decreto-Lei nº 161, de 13 de fevereiro de 1967 e tem como missão: “Retratar o Brasil o Brasil com informações necessárias ao conhecimento de sua realidade e ao exercício da cidadania, por meio da produção, análise, pesquisa e disseminação de informações de natureza estatística, demográfica e socioeconômica, geocientífica-geográfica, cartográfica, geodésica e ambiental”. É uma entidade da administração pública federal, vinculada ao Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG).

Para que possa exercer suas atividades com a cobertura de todo o nacional o IBGE é composto de 27 unidades estaduais, 27 setores da documentação e disseminação de

informações e 581 agências de coleta de dados nos principais municípios. Para que possa cumprir sua missão a instituição possui 11.212 servidores ativos<sup>1</sup>.

### **4.3 - Amostra**

Para Fortin (1999, pp. 202) amostra constitui o subconjunto de uma população ou o conjunto de sujeitos que fazem parte da mesma população. Uma réplica em miniatura da população alvo, devendo ser representativa da população visada, ou seja, as características da população devem estar na amostra selecionada.

Freixo (2011, p.182) esclarece que “A amostra é constituída por um conjunto de sujeitos retirados de uma população, constituindo a amostragem em um conjunto de operações que permitem escolher um grupo de sujeitos ou qualquer outro elemento representativo na população estudada”. Segundo Alvarenga (2010, pp. 65) é o processo de selecionar uma parte representativa da população para ser estudada.

Neste estudo recorreu-se a uma amostra obtida na Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Colaboraram com esta investigação, de forma voluntária, 155 funcionários entre os dias 23/09/2014 a 03/10/2014.

Em relação as características dos participantes 69% são do gênero masculino e 31% do gênero feminino. Dos respondentes apenas 10,3% possuem idade inferior ou igual a 30 anos, 18,1% estão entre 31 e 40 anos, 18,1 entre 41 e 50 anos e a maior parte 53,5% tem idade igual ou superior a 51 anos. Com relação a habilitação literária, 3% possuem o Ensino Fundamental, 15% possuem o Ensino Médio, 8% não completaram o Ensino Superior, 30% possuem o Ensino Superior, 30% Pós-graduação, 7% possuem Mestrado e 6% possuem Doutorado. No que diz respeito ao tempo de serviço 30,32% estão na Instituição há um período igual ou inferior a 10 anos, 14,84% possuem entre 11 e 20 anos de serviço, 12,90% estão entra 21 e 30 anos de serviço e 41,94% têm mais de 31 anos de serviço. Quanto ao vínculo laboral 95% são servidores efetivos e 5% são temporários.

---

1

Fonte: Portal da Transparência

#### 4.4- Procedimentos

Toda a ação de pesquisa se traduz no ato de perguntar. Isto é válido para todo o questionamento científico. Por isso, todas as regras metodológicas têm como objetivo exclusivo o de esclarecer o modo de obtenção das respostas (Ferreira, 1986, p. 165).

Markoni & Lakatos (2003, p.201) conceitua questionário como sendo um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Para Alvarenga (2010, pp. 77) é uma das modalidades de pesquisa, na qual o pesquisado preenche um formulário impresso. Não se exige a presença do investigador.

Para estudar a temática no IBGE, de forma quantitativa, adotou-se a utilização de questionários por entender que é o instrumento mais apropriado e por estar de acordo com a literatura.

O questionário aplicado neste estudo foi impresso e distribuído aos coordenadores e gerentes para serem entregues às suas equipes de trabalho. Alguns entrevistados preferiram a disponibilização do formulário por meio digital através de e-mail. Havia recomendações no questionário para que o nome não fosse descrito, as respostas seriam estritamente confidenciais e que a utilização dos dados seria somente para fins acadêmicos.

Posteriormente os gerentes e coordenadores das áreas efetuaram a recolha dos questionários e entregaram em envelopes para devida análise. As respostas dos inquiridos foram registradas em uma base de dados em que somente a autora do presente estudo teve acesso.

Esta investigação assegurou a confiabilidade e o anonimato dos dados, não sendo difundida qualquer informação individual.

Para tratamento das informações das variáveis de controle neste estudo recorreu-se ao *software* “*Statistical Package for Social Science-SPSS-versão 21*”. Para as variáveis não métricas a solução indicada pela literatura é criar variáveis *dummy*. Missio & Jacob (2007) conceitua como um método que serve para quantificar esses atributos, recorrendo a variáveis artificiais que assumam valores 0 (zero) ou 1 (um). Sendo assim, a variável “Gênero” foi transformada em variável *dummy* e codificada em “0” para gênero feminino e “1” para gênero

masculino. A variável “Vínculo Laboral” foi transformada em variável *dummy* e codificada “0” para Servidor Efetivo e “1” para Servidor Temporário.

Em relação a variável “Habilitações Literárias” foi codificada como “0” para Ensino Fundamental, “1” Ensino Médio, “2” Ensino Superior Incompleto, “3” Ensino Superior Completo, “4” Pós-Graduação, “5” Mestrado, “6” Doutorado. Quanto aos procedimentos estatísticos para tratamento dos dados obtidos e para análise das qualidades métricas de Fiabilidade e Sensibilidade recorreu-se ao *software* SPSS-versão 21. O teste de fiabilidade foi realizado para cada instrumento e dimensões que os compõem. Para determinar os índices de consistência interna utilizou-se o cálculo do *Alpha de Cronbach*. Quanto ao estudo da sensibilidade aferiram-se as diferentes medidas de tendência central, de dispersão e de distribuição para os diferentes itens dos instrumentos.

Para quantificar a intensidade da associação existente entre as variáveis em estudo recorreu-se ao estudo das correlações de Pearson. Segundo Pestana & Gageiro (2005) a correlação indica que os fenômenos não estão indissolivelmente ligados, mas sim, que a intensidade de um (em média) é acompanhada tendencialmente com a intensidade do outro, no mesmo sentido ou em sentido inverso, por isso os valores oscilam entre -1 e +1. Em relação às correlações de Pearson utilizou-se os valores de *r*, que por convenção de Maroco (2011) sugere que a associação é fraca se o valor absoluto do *r* for inferior a .25; moderada se o valor estiver entre .25 e .50; forte para valores superiores a .50 e muito forte se o coeficiente apresentar um valor superior a .75.

Posteriormente utilizou-se uma regressão linear para verificar os efeitos da variável independente PSO nas variáveis dependentes: compromisso afetivo, calculativo e normativo.

E por fim, utilizou-se o método de Regressão Linear.

#### **4.5 - Análises de Fiabilidade**

A fiabilidade está associada a precisão do método. Refere-se à capacidade de um instrumento medir um determinado atributo de forma consistente. (DeVon, Block & Moyle-Wright, 2007).

Segundo Oliveira, M. (2001) este conceito diz respeito à consistência dos resultados de um instrumento (receptibilidade), ou seja, apresenta os mesmos resultados perante as mesmas circunstâncias na medição de uma variável. Para Maroco (2006) a fiabilidade de uma medida refere-se à capacidade deste ser consistente.

Com o propósito de determinar os índices de consistência interna utilizou-se o *Alpha de Cronbach* que é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo de consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (Cortina, 1993). Os valores utilizados para aceitabilidade estão descritos na tabela 1.

**Tabela 1 - Valores de Referência para *Alpha de Cronbach***

Valor do <i>Alpha de Cronbach</i>	>.90	].90;.80[	].80;.70[	].70;.60[	<.60
Fiabilidade	Excelente	Boa	Razoável	Fraca	Inaceitável

Quanto mais elevado for o valor desse coeficiente (aproximando-se de 1) melhor se correlacionam os itens do instrumento em estudo (DeVon et al, 2007).

#### **4.6 - Análises de Sensibilidade**

Através da análise de sensibilidade é possível analisar o grau de confiança dos resultados em situações de decisões incertas ou suposições sobre dados e resultados usados. Este instrumento é primordial para investigar a heterogeneidade de um estudo. Neste estudo foram calculadas as diferentes medidas de tendência central, de dispersão e de distribuição para os diferentes itens do instrumento. Os critérios determinados para análise de sensibilidade são que os itens não devem ter mediana encostada a nenhum dos extremos, que o grau de assimetria deve ser inferior a 3 e curtose superiores a 7 (Kline, 1998) e que os itens devem ter respostas em todos os pontos.

#### **4.7 - Medidas**

- Percepções de Suporte Organizacional

A escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberg, Huntington, Hutchison e Sowa (1986) tem como objetivo avaliar as convicções dos inquiridos em relação ao suporte organizacional fornecido pela organização. Esta escala teve como *contributo* para a versão portuguesa o estudo de Santos e Gonçalves realizados em 2010. Este estudo obteve valores de consistência interna aceitáveis, pois o *Alpha de Cronbach* foi igual a 0.87. No Brasil a referida escala foi validada por Siqueira (1995) utilizando uma versão reduzida de nove itens e o valor de Alpha de Cronbach foi igual a 0.86.

Para a realização deste estudo recorreu-se a versão reduzida da escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberg *et al* (1986), que é composta por 8 itens dos quais 4 são invertidos. A utilização da referida versão (de 8 itens) é recomendada por Roadhes & Eisenberg (2002).

A resposta ao questionário é dada em uma escala tipo *Likert* que é composta por um conjunto de frases e pela qual pede-se ao inquerido para manifestar o grau de concordância desde discordo totalmente (nível 1) até ao concordo plenamente (nível 7) conforme tabela 2.

**Tabela 2 - Escala de *Likert* utilizada**

Discordo Totalmente	Discordo	Discordo um pouco	Não concordo nem discordo	Concordo um pouco	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5	6	7

➤ **Compromisso Organizacional**

Considerando os diversos modelos existentes de mensuração do *constructo* compromisso organizacional, optou-se neste estudo, pelo modelo proposto por Meyer & Allen (1997), que se baseia em três dimensões que são: afetiva, normativa e calculativa e com uma escala composta de 19 itens. A escala original apresentava 23 itens, dos quais 8 itens correspondem a escala de compromisso afetivo, 9 de compromisso calculativo e 6 para o compromisso normativo (Meyer & Allen, 1997, pp. 118-119).

Na última versão proposta por (Meyer & Allen, 1997), utilizada neste estudo, as escalas foram revisadas passando a ser composta por 19 itens dos quais 6 pertencem a escala de compromisso afetivo dos quais 3 são invertidos. Por sua vez, a escala de compromisso calculativo apresenta-se com 7 itens. Por fim, o compromisso normativo é composto por seis itens dos quais 1 é invertido.

Esta escala foi adaptada por Portugal por Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008) e vêm sendo validada internacionalmente em diversas culturas como: Moçambique por Macamo (2007) e no Brasil por Medeiros (2003).

Nos estudos de Meyer & Allen (1997, p. 120) encontraram os seguintes valores de coeficiente Alpha de Cronbach: 0.85 para o compromisso afetivo, 0.79 para o compromisso calculativo e 0.73 para o compromisso normativo. Na investigação de Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008) realizada em Portugal, os índices de Alpha de *Cronbach* foram: 0,91 para a escala afetiva, 0.84 para a normativa e 0.91 para a calculativa. Na pesquisa realizada por Macamo (2007) para Moçambique, os valores de Alpha de Cronbach encontrados foram: 0.76 para o compromisso afetivo, 0.74 para o normativo e 0.70 para o calculativo. Por fim, no estudo aplicado para a realidade brasileira por Medeiros (1998) obteve os seguintes valores para o Alpha de Cronbach: 0.68 para o compromisso afetivo, 0.70 para o normativo e 0.61 para o calculativo.

A resposta ao questionário é dada também em uma escala de tipo Likert conforme tabela 2.

#### ➤ Variáveis de Controle

As variáveis de controle são aferidas em uma investigação para verificar se ela influencia ou modifica a relação entre a variável independente e a variável dependente

Alguns autores como Meyer & Allen (1997) demonstram que as variáveis sexo, idade, habilitações literárias podem se relacionar com as variáveis avaliadas neste estudo.

Neste estudo utilizou-se como variável de controle a idade, o gênero, as habilitações literárias, tempo de serviço e vínculo laboral.

## 5- Resultados

Antes de averiguar o estudo dos objetivos a que este trabalho se propõe é imprescindível analisar as qualidades das métricas do questionário utilizado para recolha dos dados. Assim, verificou-se a fiabilidade e a sensibilidade das escalas utilizadas.

### 5.1 - Análises das Qualidades das Métricas

#### ➤ **Fiabilidade**

Segundo Leandro e Freire (1997), o conceito de fiabilidade ou fidelidade fornece informações relativas à capacidade que determinado instrumento tem para avaliar a mesma coisa, quando aplicado em dois momentos diferentes, aos mesmos sujeitos (estabilidade de resultados), bem como, sua consistência interna ou homogeneidade dos itens que compõem esse mesmo instrumento.

Com o propósito de determinar os índices de consistência interna do instrumento utilizado recorreu-se ao cálculo do coeficiente de “*Alpha de Cronbach*” que segundo Urbina (2007) seu valor tem que ser superior 0,7 ou 0,8. Os valores de referência para este estudo estão descritos no capítulo Metodologia na Tabela 1. Este procedimento foi feito para todas as dimensões deste estudo.

#### ➤ **Percepção de Suporte Organizacional (PSO)**

Procedendo a medição da fiabilidade da dimensão PSO através da análise da Tabela 10 (Anexo C), podemos concluir que o *Alpha de Cronbach* é de 0,882. Este valor apresenta uma boa consistência interna nas respostas que compõem esta dimensão, pois está entre 0,8 e 0,9. Neste caso, não há a necessidade de extrair nenhum item desta dimensão, visto que a consistência interna apresentou um bom resultado.

Este resultado, tal como referimos no Capítulo da Metodologia, foi um pouco superior ao obtido no Brasil por Siqueira (1995) para esta dimensão, que foi de ( $\alpha = 0,86$ )

#### ➤ **Compromisso Organizacional (CO)**

Em relação a dimensão CO, o valor do *Alpha de Cronbach* inicial é 0,805, de acordo com a Tabela 11 (Anexo C), o que lhe confere uma boa consistência interna. Verifica-se que

não há a necessidade de retirar nenhum item da dimensão, pois não correu nenhuma melhora significativa na exclusão de algum item.

➤ **Compromisso Afetivo (CA)**

No que concerne a dimensão CA é possível perceber através da Tabela 12 (Anexo C) que o coeficiente do *Alfa de Cronbach* é 0,789, o que representa um nível de consistência interna razoável, pois está entre 0,7 e 0,8.

➤ **Compromisso Calculativo (CC)**

No que diz respeito à dimensão CC percebe-se, na Tabela 13 (Anexo C) que o valor do “*Alfa de Cronbach*” é 0,642, o que lhe confere um valor de consistência interna considerado fraco. Se a variável CC\_10 for retirada verifica-se que não há uma melhora significativa na consistência interna.

➤ **Compromisso Normativo (CN)**

Quanto a dimensão CN, verifica-se na Tabela 14 (Anexo C) que o *Alpha de Cronbach* é igual a 0,719, o que lhe confere uma consistência interna considerada fraca. Observa-se que se algum item for retirado não altera o resultado obtido.

Nos estudos de outros autores como Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008) o foi resultado superior para esta dimensão  $\alpha = 0,91$  e o de Bastos et al. (2008) o valor de  $\alpha = 0,76$ , bem próximo ao demonstrado na presente investigação.

➤ **Sensibilidade**

A sensibilidade dos resultados em uma determinada prova, refere-se ao grau em que os resultados obtidos aparecem distribuídos diferenciando os sujeitos entre si nos seus níveis de realização (Leandro & Freire, 1997).

Deste modo para testar a sensibilidade das escalas recorreu-se ao teste de normalidade de “*Kolmogorov-Smirnov*” que segundo Maroco (2007) é usado para decidir se a distribuição da variável sob estudo, numa determinada amostra provém de uma população com uma distribuição específica. O referido teste foi aplicado para cada uma das dimensões em estudo.

➤ **Análise da sensibilidade dimensão Percepção de Suporte Organizacional**

A análise à sensibilidade demonstra que os itens da dimensão PSO cumprem todos os pressupostos em relação às medidas de tendência central, de dispersão e distribuição para os

diferentes itens. Ao verificar a Tabela 15 (Anexo C), há evidências que esta possui uma distribuição normal, pois o nível de significância deste estatístico é maior que 0.05. Além disso, percebe-se que há uma assimetria negativa no valor de -0,157, ou seja, a média das respostas é menor que a moda.

➤ **Análise da sensibilidade da dimensão Compromisso Organizacional**

Ao averiguar a dimensão CO percebe-se que cumprem todos os pressupostos em relação às medidas de tendência central, de dispersão e distribuição para os diferentes itens. Ao observar o nível de significância da Tabela 16 (Anexo C), nota-se que há evidências que os dados da dimensão CO seguem uma distribuição normal, pois o nível de significância do teste de “*Kolmogorov-Smirnov*” é maior que 0.05

➤ **Análise da sensibilidade da dimensão Compromisso Afetivo**

Quanto a dimensão CA, nota-se que cumpre com todos os pressupostos em relação às medidas de tendência central de dispersão e distribuição para os diferentes itens. Em relação ao o nível de significância da Tabela 17 (Anexo C) observa-se que há evidências que os dados desta dimensão seguem uma distribuição normal ao nível de significância 0.05.

➤ **Análise da sensibilidade da dimensão Compromisso Calculativo**

Em relação a dimensão CC observa-se que cumprem todos os pressupostos em relação às medidas de tendência central de dispersão e distribuição para os diferentes itens. Quanto ao nível de significância da Tabela 18 (Anexo C) verifica-se que a dimensão CC apresenta uma distribuição normal para os níveis de significância 0.05.

➤ **Análise da sensibilidade da dimensão Compromisso Normativo**

Na análise de sensibilidade da dimensão CN verifica-se que cumprem todos os pressupostos em relação às medidas de tendência central de dispersão e distribuição para os diferentes itens. Em relação ao nível de significância da Tabela 19 (Anexo C) observa-se que há evidência desta distribuição seguir uma distribuição normal ao nível de significância de 0.05.

## 5.2- Estatística Descritiva

A estatística descritiva consiste na recolha análise e interpretação de dados numéricos através da criação de instrumentos adequados: quadros, gráficos e indicadores numéricos Reis (1996).

O coeficiente de variação (CV), definido como desvio-padrão expresso em percentagem de média, é a medida mais utilizada para medir a instabilidade relativa de uma característica ou variável (Sampaio, 1998). Os índices de referência para o Coeficiente de variação utilizados no presente estudo estão descritos na Tabela 3.

**Tabela 3 - Índices de referência para o Coeficiente de Variação (CV)**

Baixos	Coeficiente de variação inferior a 10%
Médios	Coeficiente de variação entre 10 e 20%
Altos	Coeficiente de variação entre 20 e 30%
Muito Altos	Coeficiente de variação para valores acima de 30%

Fonte: Pimentel (1985)

Segundo a análise descritiva das variáveis em estudo, observa-se na Tabela 4 que o coeficiente de variação para a dimensão PSO é de 33,6%, valor que lhe confere uma dispersão muito alta, isso significa que as respostas desta dimensão são heterogêneas. A dimensão CO possui uma média dispersão, sendo a dimensão a mais homogênea por apresentar um CV = 19,2%. As demais dimensões possuem uma alta dispersão considerando-se os índices de referência para o CV a Tabela 3.

**Tabela 4-Análise descritiva das Dimensões**

Dimensão	Medidas de localização			Medidas de variabilidade	
	Média	Mediana	Moda	Desvio padrão	Coeficiente de variação
PSO	3,86	3,88	3a	1,299	33,6%
CO	4,45	4,53	4a	0,855	19,2%
CA	5,07	5,17	5	1,246	24,6%
CC	4,17	4,29	5	1,058	25,3%
CN	4,15	4,17	5	1,139	27,4%

a. Há várias modas. O menor valor é mostrado

### 5.3 - Associações entre as variáveis em estudo

Com o propósito de medir o grau de associação e a direção entre as variáveis, utilizou-se o estudo das correlações de Pearson. Este coeficiente foi utilizado, visto que, no entendimento de Hair *et al.* (2005), mensura a associação linear entre duas variáveis métricas, permitindo que se avalie a força de associação entre as mesmas, bem como a direção da relação estabelecida.

A fim de compreender a correlação entre a Percepção de Suporte Organizacional e o Compromisso Organizacional, observa-se na Tabela 5 que o coeficiente de correlação é igual  $r = 0,384$ , o que significa que existe uma associação moderada e positiva entre as duas dimensões, ou seja, quanto maior a Percepção de Suporte Organizacional, maior é o Compromisso Organizacional da organização em estudo. Ao averiguar a relação entre a dimensão Percepção de Suporte Organizacional e o Compromisso Afetivo, nota-se que essas dimensões também possuem uma associação moderada e positiva, o que demonstra que o Comportamento Afetivo dos entrevistados aumenta, conforme aumenta a Percepção de Suporte Organizacional sobre a instituição em análise, O mesmo ocorre com a dimensão Percepção de Suporte Organizacional e o Compromisso Normativo que apresentam uma relação moderada e positiva, indicando que quanto maior a Percepção de Suporte Organizacional, maior é o Compromisso Normativo com a instituição.

Percebe-se que não existe associação entre a Percepção de Suporte Organizacional e o Compromisso Calculativo, pois a correlação de Pearson é igual a  $r = 0,04$ , ou seja, quanto mais próximo de zero, menor é o grau de associação entre as dimensões.

**Tabela 5 - Matriz de Correlações de Pearson**

	PSO_T	CO_T	CA_T	CN_T	CC_T	idade	Hab_lit	Temp_serv
PSO_T	1,00	,384**	,413**	,413**	0,04	-0,03	-0,07	0,00
CO_T		1,00	,729**	,870**	,655**	,196*	-,169*	,278**
CA_T			1,00	,572**	0,06	,207**	-0,10	,313**
CN_T				1,00	,407**	,249**	-,217**	,269**
CC_T					1,00	-0,01	-0,07	0,05
idade						1,00	-,257**	,890**
Hab_lit							1,00	-,349**
Temp_serv								1,00

\*\* . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

\* . A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

#### 5.4- Testes de hipóteses

As hipóteses deste estudo foram testadas através da análise de regressão que permite avaliar a influência das variáveis independentes sobre a variável dependente.

A análise de regressão linear busca verificar a relação entre a variável explicativa (Percepção de Suporte Organizacional e as demais variáveis de controle) e a variável dependente (que pode ser o Compromisso Organizacional, Compromisso Afetivo, Compromisso Calculativo ou Compromisso Normativo dependendo da hipótese a ser testada). Esta técnica procura avaliar o impacto de cada variável explicativa e quão efetivo é o modelo sugerido (Chagas, 2015; Fávero *et al.*, 2009).

Desta forma, com o objetivo de testar as hipóteses formuladas para este estudo, procedeu-se a análise da regressão para averiguar se as variáveis independentes possuem um efeito positivo e significativo com a variável resposta. Abaixo, seguem as hipóteses a serem testadas nesta dissertação, com os seus respectivos resultados.

##### ➤ **Hipótese 1:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Organizacional.

Para testar a Hipótese 1, foi aplicada a regressão linear simples com a dimensão PSO como independente e a dimensão CO como dependente, conforme o Modelo 1 da Tabela 16 e foi aplicado a regressão linear múltipla para testar o quanto o CO é afetado pelo PSO e as demais variáveis de controle.

Assim, no Modelo 1, da Tabela 6, a dimensão PSO é significativa ao nível de significância de 0.05 e consegue explicar 14% do Comportamento Organizacional de uma instituição. Enquanto no modelo 2, foram testadas outras variáveis de interesse além da PSO e, somente a dimensão PSO e o tempo de serviço foram significativos ao nível de significância de 0.05. Além disso, neste modelo, a PSO e o tempo de serviço, conseguem explicar 23,7% do CO. No entanto, o Modelo 2 é o que mais explica o Comportamento Organizacional.

Assim, a cada unidade que o PSO aumenta, conseqüentemente, aumenta o Compromisso organizacional em 0,589 e conforme o tempo de serviço vai aumentando, o compromisso organizacional do indivíduo aumenta em 0,48. Logo, pode-se concluir que a dimensão PSO influencia mais no compromisso organizacional do que a variável “tempo de serviço” para esta hipótese, pois o valor para a dimensão PSO é maior do que o valor do coeficiente angular do tempo de serviço.

Assim, após os resultados obtidos, constata-se que a hipótese 1 está confirmada, e a Percepção de Suporte influencia o Compromisso Organizacional.

**Tabela 6 Hipótese 1- Efeito da PSO sobre o compromisso organizacional**

Modelo	Variável	R <sup>2</sup>	β	t	sig.
1	PSO sem as variáveis de Controle	0,148	0,601	5,149	0,0000
2	PSO com as variáveis de Controle	0,237	0,589	5,222	0,0000
-----					
Variáveis de Controle	Idade		-0,268	-1,223	0,2230
	Gênero		0,904	0,349	0,7270
	Habilitações Literárias		-0,49	-0,556	0,5790
	Tempo de Serviço		0,48	2,569	0,0110
	Vínculo Laboral		3,203	0,557	0,5790

➤ **Hipótese 2:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Afetivo.

Nesta hipótese, a dimensão PSO é significativa nos dois modelos testados, porém o Modelo 2 consegue explicar melhor o comportamento do Compromisso afetivo, pois com as variáveis de controle conseguem explicar 29% da dimensão CA.

Assim, no Modelo 2, além da dimensão PSO, a variável de controle relacionada ao tempo de serviço é significativa para explicar o compromisso afetivo da organização em análise, ao nível de significância de 0.05. Logo, conclui-se que conforme aumenta a Percepção de Suporte Organizacional, o Compromisso Afetivo, aumenta em 0,294. O mesmo ocorre com o tempo de serviço que conforme aumenta, o Compromisso Afetivo aumenta em 0,317. Além disso, neste Modelo, a variável “tempo de serviço” possui maior influência sobre a dimensão CA, pois, ela possui um coeficiente angular maior que o coeficiente angular da dimensão (PSO), porém segundo a literatura o tempo de serviço é considerado influente, mas pouco determinante para os níveis de compromisso afetivo (Meyer, Stanley, Herscovic & Topolnytsky, 2002). Outro fator a ser considerado é a pesquisa de Mowday *et. al* (1982) que constatou que as correlações de variáveis como tempo de serviço se revelam maiores quando o compromisso é avaliado na dimensão afetiva.

Diante dos resultados obtidos, verifica-se que a hipótese 2 está confirmada, ou seja, a Percepção de Suporte Organizacional influencia o Compromisso Afetivo.

**Tabela 7 Hipótese 2-Efeito da PSO sobre o compromisso afetivo**

Modelo	Variável	R <sup>2</sup>	β	t	sig.
1	PSO sem as variáveis de Controle	0,171	0,297	5,61	0,0000
2	PSO com as variáveis de Controle	0,291	0,294	5,87	0,0000
-----					
Variáveis de Controle		Idade	-0,178	-1,83	0,0690
		Gênero	-0,496	-0,432	0,6660
		Habilitações Literárias	0,289	0,738	0,4620
		Tempo de Serviço	0,317	3,822	0,0000
		Vínculo Laboral	-1,186	-0,465	0,6430

➤ **Hipótese 3:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Calculativo.

Para esta hipótese, conforme a Tabela 7 verifica-se não que não existe uma relação da dimensão PSO e as demais variáveis de controle com a dimensão Compromisso Calculativo, pois essas variáveis, não são significativas para o modelo.

Diante dos resultados obtidos neste estudo, constata-se que a hipótese 3 não foi confirmada. Assim, o modelo não é estatisticamente significativo e a Percepção de Suporte Organizacional não influencia no comportamento do Compromisso Calculativo.

**Tabela 8- Hipótese 3- Efeito da PSO sobre o compromisso calculativo**

<b>Modelo</b>	<b>Variável</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>β</b>	<b>t</b>	<b>sig.</b>
1	PSO sem as variáveis de Controle	0,002	0,032	0,557	0,5790
2	PSO com as variáveis de Controle	0,025	0,028	0,473	0,6370
Variáveis de Controle	Idade		-0,157	-1,391	0,1660
	Gênero		-0,495	-0,371	0,7110
	Habilitações Literárias		-0,31	-0,682	0,4970
	Tempo de Serviço		0,117	1,213	0,2270
	Vínculo Laboral		3,032	1,023	0,3080

➤ **Hipótese 4:**

A Percepção de Suporte Organizacional *tem um efeito positivo e significativo* no Compromisso Normativo.

Por fim, a Hipótese 4 que tem por objetivo testar se a dimensão Compromisso Normativo é influenciada pela Percepção de Suporte Organizacional e as demais variáveis de controle. Assim, ao analisar a Tabela 7, verifica-se que o Modelo 2 é consegue explicar o Compromisso Normativo em 27%, sendo o que melhor, porém todas as variáveis de controle não são significativas para explicar esta hipótese.

Após a análise dos resultados verifica-se que a hipótese 4 está confirmada, o modelo é significativo e que a Percepção de Suporte influencia o Compromisso Normativo.

**Tabela 9- Hipótese 4- Efeito da PSO sobre o compromisso normativo**

<b>Modelo</b>	<b>Variável</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>β</b>	<b>t</b>	<b>sig.</b>
1	PSO sem as variáveis de Controle	0,17	0,272	5,606	0,0000
2	PSO com as variáveis de Controle	0,274	0,268	5,785	0,0000
Variáveis de Controle	Idade		0,067	0,746	0,4570
	Gênero		1,895	1,784	0,0760
	Habilitações Literárias		-0,469	-1,297	0,1970
	Tempo de Serviço		0,046	0,604	0,5470
	Vínculo Laboral		1,358	0,575	0,5660

## 6- Conclusão

### 6.1- Discussão e Conclusão

O propósito deste estudo foi perceber a influência da percepção de suporte organizacional no compromisso organizacional nas três dimensões proposta por Allen e Meyer (1990) – Afetivo, Calculativo e Normativo. Segundo os autores, cada pessoa é caracterizada por relações positivas e negativas com cada dimensão do compromisso organizacional, variando de intensidade com cada uma dessas.

Cabe ressaltar a relevância de pesquisas desta natureza, tendo em vista que a quantidade de investigações sobre suporte organizacional e compromisso organizacional no país ainda é pequena, principalmente no que diz respeito ao setor público.

Para esta investigação foram elaboradas quatro hipóteses, analisando o efeito da percepção de suporte organizacional no compromisso organizacional considerando suas três dimensões: afetiva, calculativa e normativa.

Consoante com os pressupostos teóricos e achados da literatura, foi possível observar no presente estudo que a percepção de suporte organizacional influencia positiva e significativamente o compromisso organizacional o que vêm reforçar os estudos de Eisenberger *et al* (1986). Sendo assim, os resultados encontrados na Tabela 6 referentes a hipótese 1 e os conceitos expostos no enquadramento teórico foram de encontro à problemática em estudo. Isto significa que o compromisso organizacional aumenta quando os servidores percebem que a instituição valoriza seus *contributos*, bem como demonstra preocupação pelo seu bem-estar. Ao observar a influência da PSO nas três dimensões do compromisso os resultados alteram-se confirmando os estudos de Meyer, Allen e Gellatly (1990) sobre o tipo de compromisso dos colaboradores resultam da percepção de suporte organizacional existente. Assim sendo, a PSO exerce um efeito positivo e significativo nas dimensões afetiva e normativa referente as hipóteses 2 e 4, respectivamente, e na calculativa, hipótese 3, não apresenta influência positiva e estatisticamente aceitável. Neste sentido, os resultados demonstram que os servidores que se sentem apoiados, valorizados possuem maior relação de caráter emocional, apego e um forte desejo de permanência na organização em relação a dimensão afetiva. Este desejo de permanência é fundamental para manutenção de uma estrutura de pessoal na instituição permitindo a continuidade dos serviços prestados e o cumprimento da missão. No que concerne a dimensão normativa, quando os colaboradores

são valorizados e apoiados possuem um dever moral, ou seja, sentir-se-ia muito mal se abandonasse a instituição.

Em relação a dimensão calculativa está relacionada com questões econômicas, os funcionários permanecem na organização porque precisam, desejam manter-se porque sairia muito prejudicado caso saísse. Por outro lado, pode-se também considerar que os servidores que possuem percepção de suporte são menos propensos a sentir que “tem que” permanecer na organização por falta de opções de trabalho ou por causa dos custos associados à sua saída. Tendo em conta a rejeição da hipótese 3, os resultados da presente investigação não foram semelhantes aos obtidos por Becker (1960) e Allen e Meyer (1990).

Por último, tentou-se observar a influência que algumas variáveis de controle exercem sobre as diferentes dimensões do compromisso. Em relação à dimensão afetiva, a variável tempo de serviço possui um efeito sobre o compromisso afetivo por parte dos colaboradores da amostra. Este resultado está em consonância com os estudos de Mowday et. Al (1982), onde verificou-se que a variável tempo de serviço possui maiores valores quando a dimensão afetiva é pesquisada.

## **6.2- Limitações**

Como limitações encontradas neste estudo, pode-se citar o fato da amostra não ser representativa, o que minimiza a possibilidade de estender os resultados e as conclusões a todo universo do IBGE e nem analisar se os mesmos se replicam na instituição toda.

Os resultados obtidos poderão ter sofrido influências, pois no momento em que os questionários foram distribuídos e respondidos, os servidores do Órgão estavam retornando às atividades após 77 dias de greve. A paralização atingiu 21 das 27 unidades estaduais. Uma das reivindicações em pauta era valorização salarial e reforço no orçamento condizente com o plano de trabalho.

## **6.3- Sugestões**

É importante destacar que os resultados desta investigação trazem importantes contribuições à área do comportamento do comportamento organizacional, porém não apresenta um esgotamento sobre o tema. Mais investigações são necessárias com o intuito de

testar o modelo em diferentes organizações públicas do Brasil e em outros países, ampliando a compreensão do estudo.

Seria pertinente analisar o comportamento organizacional com outros *constructos* como tipo de liderança.

## Referências bibliográficas:

Alvarenga, Estelbina, Miranda de (2010). *Metodologia da investigação Quantitativa e Qualitativa*, 2ª edição. Assunção, Paraguai. Versão em português: Cesar Amarilhas.

Bastos, A. V. B. (1993). *Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa*. Revista de Administração de Empresas. 33(3), 52-64.

Bastos, A. V. B. (1994). *Comprometimento organizacional: seus antecedentes em distintos setores da administração e grupos ocupacionais*. Temas em Psicologia, n. 1.

Becker (1960), Howard S. *Notes on the concept of commitment*. *American Journal of Sociology*, v.66.

Borges-Andrade, J.; Pilati, R. (2001) Comprometimento atitudinal e comportamental: relações com suporte e imagem nas organizações. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 5, n. 3, set./dez. Carochinho, J. A. (1998). Satisfação no Trabalho, Compromisso e Cultura Organizacional: Estudo Empírico na Banca com Base no Modelo dos Valores Constratantes, ISCTE, Lisboa, Portugal.

Chullen, C. L., Dunford, B. B., Angermeier, I., Boss, R. W., & Boss, A. D. (2010). Minimizing deviant behavior in healthcare organizations: the effects of supportive leadership and job design. *Journal of Healthcare Management*, 55(6), 381-397.

Cortina, J. M. *What is coefficient alpha? An examination of theory and applications*. *Journal of Applied Psychology*. v. 78, p. 98-104. 1993.

DeVon, H.A., Block, M.E., Moyle-Wright, P. et al (2007): A Psychometric Toolbox for Eisenberger, R., & Huntington, R. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507.

Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway, D. C., & Breland, J. W. (2009). Perceived organizational support as a moderator of emotional labor/outcomes relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(5), 1013–1034.

Eisenberger, R. Fasolo, P. Lamastro, V. D.(1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75, n. 1, p. 51-59, 1990.

Eisenberger, R; Stinglhamber, F.; Vandenberghe, C.; SucharskiI, I. L.;Rhodes (2002), L. Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, V. 87, N. 3, 565–573.

Fávero, L. P. et al.(2009) *Análise de Dados: Modelagem Multivariada para Tomada de Decisões*.1. ed. Rio de Janeiro: Campos Elsevier.

Ferreira, S. (2008). Acolhimento, integração e empenhamento organizacional: Estudo de caso no sector das telecomunicações, Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa.

Ferreira, P.L & Marques. F.B. (1998): *Avaliação Psicométrica e Adaptação Cultural e Linguística de Instrumentos de Medição em saúde: Princípios Metodológicos Gerais*; Centro de Estudos e Investigação em Saúde na Universidade de Coimbra; Coimbra.

Fortin, Marie-Fabienne, (1999) *O Processo de Investigação: Da concepção à realização*. Loures: Lusociência.

Freixo, M. J. V. (2011). *Metodologia Científica - Fundamentos, Métodos e Técnicas*. (3ª Edição). Lisboa. Instituto Piaget, Divisão Editorial.

Freixo, Manuel João Vaz (2009). *Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Goulter, A. W. (1960) The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, v.25, p.161-178.

Guillén, M. (2008), “Organizational commitment: A proposal for a wider ethical conceptualization of «Normative commitment», *Journal of Business Ethics*, Nº 78, 2008, pp. 401-414.

Hair J. Et al. (2005). *Fundamentos de Método de Pesquisa em Administração*, Porto alegre: Bookman, 2005.

Hrebinihak, Lawrence G.; Alutto, Joseph .A.(1972) *Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly*. Vol. 17.

Kelman, H. C. (1958) Compliance, identification, and internalization: three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, v. 2, p. 51-60.

Kline, Rex B. (1998) *Principles and practice of structural equation modeling*. 1nd. NewYork: Guilford Press.

Leandro S. A. & Freire T. (1997). *Metodologia de Investigação em Psicologia e educação*. Coimbra. Apport.

Macamo L. E. (2007). *Modelo dos Três Componentes: Comprometimento Organizacional de Meyer e Allen um Estudo Exploratório de Validação para Moçambique*. Monografia de Licenciatura não publicada, ULHT, Lisboa, Portugal.

Marconi, Marina de Andrade, Lakatos, Eva Maria (2003). *Fundamentos de metodologia científica: 5ª Ed.* São Paulo: Atlas.

Marion, José Carlos; Dias, Reinaldo; Traldi, Maria Cristina (2002). *Monografia para cursos de administração, contabilidade e economia*. São Paulo: Atlas.

Maroco J, Garcia Marques T. (2006) *Qual a Fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?*- Instituto Superior de psicologia Aplicada, Portugal.

Marôco, João (2011). *Análise Estatística com SPSS Statistics 5ª ed.* Pêro Pinheiro: Report Number.

Mathieu, J.; Zajac, D. (1990) A review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, v. 108, n. 2, p. 171-194.

McGee G W, Ford R C (1987), “Two (or more?) Dimensions of Organizational Commitment: Reexamination of the Affective and Continuance Commitment Scales”, in Krishnaveni, R.Ramkumar,N. (2008), “Revalidation process for established instruments: A case of Meyer and Allen’s organizational Commitment scale”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. VII, N. ° 2, 2008

Medeiros, Carlos Alberto Freire (2003), Comprometimento Organizacional: o estado da arte da pesquisa no Brasil, *Revista de Administração Contemporânea*, 7 (4),187-209.

Meyer, J.P. & Allen, N. (1984). Testing the “side bet theory” of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, v.69, n.3, 372-378.

Meyer, J.P. & Allen, N. (1984). Testing the “side bet theory” of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, v.69, n.3, 372-378.

Meyer, J. P.; Allen, N. J. (1990) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, p. 1-18.

Meyer, J.P. & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application* California: Sage Publications.

Meyer, J.P.; Allen, N.J. A. (1991) three-component conceptualization of organization commitment. *Human Resource Management Review*, v.1, 61-98.

Mowday, R. T., Steers, R. M., Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14, 224 -247.

Mowday, R. T.; Porter, L. W.; Steers, R. M (1982) *Employee – organization linkages – the psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.

Nascimento, J. L.; Lopes, A.; SALGUEIRO, M. de F. (2008). *Estudo sobre a validação do “Modelo de Comportamento Organizacional” de Meyer e Allen para o contexto português*. *Comportamento organizacional e gestão*, vol. 14,

O’Reilly, C.A., Chatman, J. (1986), “Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior”, in González, T.F.,

Oliveira, M. (2001). *Avaliação Multimodal da Atividade Física* (Dissertação de Mestrado), Faculdade de Desporto da Universidade do Porto, Porto.

Oliveira-Castro, G. A. de.; Pilati, Ronaldo; Borges-Andrade, J. E(1999)..Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea - RAC*, Rio de Janeiro, v.3, n. 2, Mai./Ago., p. 29-51.

Pestana, Maria Helena; Gageiro, João Nunes (2005): *Análise de dados para Ciências Sociais: Análise de dados para Ciências Sociais: a complementariedade do SPSS*, Lisboa: Edições Sílabo, 4ª ed.

Pimentel-Gomes (1985). *Curso de Estatística Experimental*, 1985. Piracicaba-SP. ESALQ/USP.

Rego, A., Souto, S. (2004), “Comprometimento organizacional em organizações autênticas: Um Estudo luso-brasileiro”, *RAE*, Vol. 44, N.º 3, Jul/set.

Rego, A., Souto, S. (2004a), “A Percepção de Justiça como Antecedente do Comprometimento Organizacional: Um estudo luso-brasileiro”, *RAC*, Vol.8, N.º 1, Jan/mar.

Reis, E. (1996). *Estatística descritiva*. Lisboa: Edições Sílabo.

Reis, L.G. (2008). *Produção de monografia: da teoria à prática. O método de educar pela pesquisa (2ª E.D.)*. SENAC-DF- Brasília.

Richardson, Roberto Jarry (1989), *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo. Atlas.

Roadhes.L. & Eisenberger. (2012). Perceived Organizational Support: A review of Literature. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87(4),698-714.

Santos, J. V., & Gonçalves, G. (2010). *Contribuição para a adaptação portuguesa da Escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986)*. *Laboratório de Psicologia*, 8(2), 213-223.

Siqueira, M. M. M. (1995) *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo*. 265 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.

Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24 (2), 201-209.

Siqueira, M. M. M.; Gomide Júnior, S.(2004). *Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização*. In: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E; Bastos, A. V. B. (Org.).*Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328.

Urbina, S. (2007). Testing Validity and Reliability; *Journal of Nursing Scholarship*; 39(2), 155-164; Fundamentos da testagem psicológica. Porto Alegre: Artmed Editora.

Valentine, S.; Greller, M. M.; Ritztermeyer (2006), S. B. Employee job response as a function of ethical context and perceived organization support. *Journal of Business Research*, v. 59, p. 582-588.

Vergara S. C. (2003) *Projeto e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas Editora.

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

Wierner, Y.; Vardi, Y (1980). Relationship between job, organization, and career commitment and work outcomes: an integrative approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, v.26, 81-96.

Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W. T., & Scott, K. L. (2011). Psychological contracts and organizational identification: the mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Labor Research*, 32(3), 254–281. doi 10.1007/s12122-011-9111-z.

Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B. (2004) *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B (2014) *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. 2 ed.. Porto Alegre: Artmed.

---

---

# **Anexo**

---

## Anexo A: Questionário

### Questionário

As Organizações constituem um lugar onde todas as pessoas **desenvolvem atitudes**. O presente questionário visa conhecer a sua opinião sobre esse tipo de ligação e os seus dados serão utilizados para fins académicos.

Não há resposta certa ou errada e a sua opinião é de extrema importância para a pesquisa, por isso seja sincero.

**As suas respostas serão estritamente confidenciais.** As respostas individuais jamais serão conhecidas, uma vez que a análise que será feita é do conjunto de todos os participantes.

Por favor, **não escreva seu nome no questionário** para que a confiabilidade seja assegurada.

#### A. Dados Demográficos:

1. Idade: \_\_\_\_\_

2. Gênero: Feminino  Masculino

3. Habilitações Literárias:

Ensino Fundamental Completo

Ensino Fundamental Incompleto

Ensino Médio Completo

Ensino Médio Incompleto

Superior Completo

Superior Incompleto

Pós-Graduado

Mestrado

Doutorado

4. Há quanto tempo trabalha nesta organização? \_\_\_\_\_

5. Qual é o seu vínculo laboral?

Servidor efetivo (Lei 8112/1990)  Servidor Temporário (Lei 8745/1993)

Indique à medida que concorda com as afirmações selecionando o número que melhor expressa sua opinião na escala a seguir.

Discordo Totalmente	Discordo	Discordo um Pouco	Não Concordo Nem Discordo	Concordo um Pouco	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5	6	7

1-Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta Organização.	1	2	3	4	5	6	7
2-Não me sinto “emocionalmente ligado” a esta Organização.	1	2	3	4	5	6	7
3-Esta organização tem um grande significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5	6	7
4-Muito da minha vida seria prejudicado se decidisse querer deixar, neste momento, a minha organização.	1	2	3	4	5	6	7
5-Não me sinto como “fazendo parte da família” na minha organização.	1	2	3	4	5	6	7
6-Não sinto um forte sentido de pertença à minha organização.	1	2	3	4	5	6	7
7-Uma das principais razões para continuar a trabalhar nesta organização é que deixá-la exigiria um considerável sacrifício pessoal: outra organização poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui.	1	2	3	4	5	6	7
8-Não deixaria a minha organização neste momento porque tenho um sentido de obrigação para com as pessoas que lá trabalham.	1	2	3	4	5	6	7
9-A organização preza a minha realização profissional.	1	2	3	4	5	6	7
10-Se não tivesse já dado tanto de mim a esta organização, poderia considerar trabalhar numa outra.	1	2	3	4	5	6	7
11-A organização valoriza o meu contributo para o bem-estar institucional.	1	2	3	4	5	6	7
12-Uma das poucas conseqüências negativas em deixar esta organização seria a escassez de alternativas disponíveis.	1	2	3	4	5	6	7

13-A organização ignora os meus protestos.	1	2	3	4	5	6	7
14-Esta organização merece a minha lealdade.	1	2	3	4	5	6	7
15-Seria muito prejudicado se saísse agora desta organização, mesmo se eu quisesse.	1	2	3	4	5	6	7
16-Devo muito à minha organização.	1	2	3	4	5	6	7
17-Sinto realmente os problemas desta organização como se fossem meus.	1	2	3	4	5	6	7
18-A organização preocupa-se realmente com o meu bem-estar.	1	2	3	4	5	6	7
19-A organização não aprecia devidamente o meu esforço profissional.	1	2	3	4	5	6	7
20-A organização demonstra muito pouca preocupação por mim.	1	2	3	4	5	6	7
21-A organização preocupa-se com minha satisfação profissional.	1	2	3	4	5	6	7
22-Acredito que tenho muito poucas opções para considerar deixar esta organização.	1	2	3	4	5	6	7
23-Não sinto qualquer obrigação em permanecer no meu atual emprego.	1	2	3	4	5	6	7
24-Mesmo que fosse uma vantagem para mim, não sinto que seria correto deixar a minha organização neste momento. Espero ser promovido a um ritmo mais rápido do que os meus pares.	1	2	3	4	5	6	7
25-Neste momento, manter-me na minha organização é uma questão tanto de necessidade como de desejo.	1	2	3	4	5	6	7
26-Mesmo que desempenhasse o meu trabalho o melhor possível a organização não iria aperceber-se.	1	2	3	4	5	6	7
27-Sentir-me-ia culpado se deixasse a minha organização neste momento.	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo B: Análise Descritiva da Amostra

		Frequência	Percentual
Gênero	Feminino	48	31%
	Masculino	107	69%
Idade	Igual ou inferior a 30 nos	16	10,3%
	Entre 31 e 40 anos	28	18,1%
	Entre 41 e 50 anos	28	18,1%
	Igual ou superior a 51 nos	83	53,5%
Habilitações Literárias	Ensino Fundamental	5	3%
	Ensino Médio	24	15%
	Superior Incomp.	12	8%
	Superior Comp.	47	30%
	Pós-graduação	46	30%
	Mestrado	11	7%
	Doutorado	10	6%
Tempo de Serviço	Igual ou inferior a 10 nos	47	30,32%
	Entre 11 e 20 anos	23	14,84%
	Entre 21 e 30 anos	20	12,90%
	Igual ou superior a 31 nos	65	41,94%
Vínculo Laboral	Temporário	8	5%
	Efetivo	147	95%

## Anexo C: Análise das Qualidade Métricas

### 1- Análise da Fiabilidade

#### Percepção de Suporte Organizacional (PSO)

*Tabela 10- – Alfa de Cronbach para a dimensão PSO*

<i>Dimensão</i>	<i>Alfa de Cronbach inicial</i>
PSO	0,882

#### Estadísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
POS_9	26,735	85,365	,593	,873
POS_11	26,981	83,162	,698	,863
POS_13	27,103	84,353	,658	,867
POS_18	27,723	86,111	,633	,869
POS_19	26,710	83,532	,671	,865
POS_20	26,968	80,811	,707	,861
POS_21	27,206	86,425	,582	,874
POS_26	26,806	82,832	,645	,868

#### Comportamento Organizacional (CO)

*Tabela 11 Alfa de Cronbach para a dimensão CO*

<i>Dimensão</i>	<i>Alfa de Cronbach inicial</i>	<i>Alfa de Cronbach sem o item CC_12</i>
CO	0,805	0,824

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,805	19

Estatísticas de item-total				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
CA_1	79,394	230,721	,526	,788
CA_2	79,135	240,443	,370	,797
CA_3	78,955	239,628	,451	,793
CC_4	79,535	233,393	,441	,793
CA_5	79,703	239,392	,359	,798
CA_6	79,555	239,391	,369	,797
CC_7	80,310	241,436	,287	,803
CN_8	80,755	230,965	,487	,790
CC_10	81,587	253,712	,128	,811
CC_12	80,987	264,545	-,070	,824
CN_14	79,052	239,621	,452	,793
CC_15	79,942	237,224	,386	,796
CN_16	79,484	232,576	,519	,789
CA_17	80,032	235,850	,458	,792
CC_22	80,581	245,232	,258	,804
CN_23	79,826	230,820	,529	,788
CN_24	81,426	238,610	,434	,794
CC_25	79,542	238,743	,463	,793
CN_27	81,723	236,306	,454	,792

### Compromisso Afetivo (CA)

*Tabela 12 Alfa de Cronbach para a dimensão CA*

<i>Dimensão</i>	<i>Alfa de Cronbach inicial</i>
CA	0,789

**Estatísticas de item-total**

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
CA_1	25,265	41,027	,480	,772
CA_2	25,006	39,656	,588	,746
CA_3	24,826	43,301	,495	,768
CA_5	25,574	38,025	,618	,738
CA_6	25,426	39,012	,584	,746
CA_17	25,903	41,776	,481	,771

**Compromisso Calculativo (CC)**

*Tabela 13 Alfa de Cronbach para a dimensão CC*

<i>Dimensão</i>	<i>Alfa de Cronbach inicial</i>	<i>Alfa de Cronbach sem o item CC_10</i>
CC	0,642	0,675

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
0,642	7

**Estatísticas de item-total**

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
CC_4	24,226	39,851	,445	,575
CC_7	25,000	38,831	,464	,567
CC_10	26,277	49,384	,099	,675
CC_12	25,677	43,934	,277	,630
CC_15	24,632	38,442	,530	,546
CC_22	25,271	40,835	,438	,579
CC_25	24,232	47,621	,216	,642

## Compromisso Normativo

*Tabela 14 Alfa de Cronbach para a dimensão CN*

<i>Dimensão</i>	<i>Alfa de Cronbach inicial</i>
CN	0,719

### Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
0,719	7

### Estadísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
CN_8	21,135	32,469	,465	,677
CN_14	19,432	36,247	,428	,688
CN_16	19,865	35,326	,390	,699
CN_23	20,206	32,879	,493	,667
CN_24	21,806	34,144	,499	,667
CN_27	22,103	34,548	,441	,684

## 2- Análise da Sensibilidade

### Percepção de Suporte Organizacional (PSO)

*Tabela 15 Sensibilidade para a dimensão PSO*

Dimensão	Kolmogorov - Smirnov		Assimetria	Erro padrão de assimetria	Curtose	Erro padrão de curtose
	Estatística	Sig.				
PSO	0,588	0,880	-0,157	0,195	-0,475	0,387

		Estatísticas							
		POS_9	POS_11	POS_13	POS_18	POS_19	POS_20	POS_21	POS_26
N	Válido	155	155	155	155	155	155	155	155
	Ausente	0	0	0	0	0	0	0	0
	Média	4,15	3,91	3,787	3,17	4,181	3,923	3,68	4,084
	Erro de média padrão	,143	,138	,1376	,131	,1402	,1497	,138	,1487
	Mediana	5,00	4,00	4,000	3,00	4,000	4,000	4,00	4,000
	Moda	5	4	4,0	3	6,0	6,0	2	6,0
	Modelo padrão	1,777	1,718	1,7132	1,635	1,7450	1,8640	1,720	1,8515
	Assimetria	-,301	-,154	,085	,395	-,147	-,002	,121	-,062
	Erro de assimetria padrão	,195	,195	,195	,195	,195	,195	,195	,195
	Kurtosis	-,969	-,898	-,871	-,744	-1,023	-1,247	-1,010	-1,240
	Erro de Curtose padrão	,387	,387	,387	,387	,387	,387	,387	,387
	Mínimo	1	1	1,0	1	1,0	1,0	1	1,0
	Máximo	7	7	7,0	7	7,0	7,0	7	7,0

### Compromisso Organizacional (CO)

*Tabela 16 Sensibilidade para a dimensão CO*

Dimensão	Kolmogorov - Smirnov		Assimetria	Erro Padrão de Assimetria	Curtose	Erro Padrão de Curtose
	Estatística	Sig.				
CO	0,601	0,863	-0,194	0,195	-0,138	0,387



## Compromisso Afetivo (CA)

*Tabela 17 Sensibilidade para a dimensão CA*

Dimensão	Kolmogorov - Smirnov		Assimetria	Erro Padrão de Assimetria	Curtose	Erro Padrão de Curtose
	Estatística	Sig.				
CA	0,899	0,394	-0,514	0,195	-0,219	0,387

## Compromisso Calculativo (CC)

*Tabela 18 Sensibilidade para a dimensão CC*

Dimensão	Kolmogorov - Smirnov		Assimetria	Erro Padrão de Assimetria	Curtose	Erro Padrão de Curtose
	Estatística	Sig.				
CC	1,265	0,082	-0,434	0,195	-0,380	0,387

## Compromisso Normativo (CN)

*Tabela 19 Sensibilidade para a dimensão CN*

Dimensão	Kolmogorov - Smirnov		Assimetria	Erro Padrão de Assimetria	Curtose	Erro Padrão de Curtose
	Estatística	Sig.				
CN	1,068	0,204	-0,315	0,195	-0,077	0,387

## Anexo D: Regressão

### 1- Hipótese 1: PSO e o CO

**Variáveis Inseridas/Removidas<sup>a</sup>**

Modelo	Variáveis inseridas	Variáveis removidas	Método
1	PSO_T <sup>b</sup>	.	Inserir
2	Temp_serv, Genero, Vinc_lab, Hab_lit, idade <sup>b</sup>	.	Inserir

a. Variável dependente: CO\_T

b. Todas as variáveis solicitadas inseridas.

**Resumo do modelo**

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,384 <sup>a</sup>	,148	,142	15,04604
2	,487 <sup>b</sup>	,237	,206	14,47503

a. Preditores: (Constante), PSO\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	6001,993	1	6001,993	26,513	,000 <sup>b</sup>
	Resíduos	34636,627	153	226,383		
	Total	40638,619	154			
2	Regressão	9628,714	6	1604,786	7,659	,000 <sup>c</sup>
	Resíduos	31009,905	148	209,526		
	Total	40638,619	154			

a. Variável dependente: CO\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T

c. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
		B	Modelo padrão	Beta		
1	(Constante)	65,972	3,801		17,355	,000
	PSO_T	,601	,117	,384	5,149	,000
2	(Constante)	66,978	9,460		7,080	,000
	PSO_T	,589	,113	,377	5,222	,000
	idade	-,268	,219	-,197	-1,223	,223
	Genero	,904	2,588	,026	,349	,727
	Hab_lit	-,490	,881	-,044	-,556	,579
	Temp_serv	,480	,187	,421	2,569	,011
	Vinc_lab	3,203	5,753	,044	,557	,579

a. Variável dependente: CO\_T

**Variáveis excluídas<sup>a</sup>**

Modelo		Beta In	t	Sig.	Correlação parcial	Estadísticas de colinearidade
						Tolerância
1	idade	,209 <sup>b</sup>	2,869	,005	,227	,999
	Genero	,071 <sup>b</sup>	,946	,345	,077	,998
	Hab_lit	-,144 <sup>b</sup>	-1,944	,054	-,156	,995
	Temp_serv	,279 <sup>b</sup>	3,915	,000	,303	1,000
	Vinc_lab	,106 <sup>b</sup>	1,430	,155	,115	,997

a. Variável dependente: CO\_T

b. Preditores no modelo: (Constante), PSO\_T

## 2- Hipótese 2: PSO e o CA

**Variáveis Inseridas/Removidas<sup>a</sup>**

Modelo	Variáveis inseridas	Variáveis removidas	Método
1	PSO_T <sup>b</sup>	.	Inserir
2	Temp_serv, Genero, Vinc_lab, Hab_lit, idade <sup>b</sup>	.	Inserir

a. Variável dependente: CA\_T

b. Todas as variáveis solicitadas inseridas.

**Resumo do modelo**

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,413 <sup>a</sup>	,171	,165	6,83235
2	,539 <sup>b</sup>	,291	,262	6,42262

a. Preditores: (Constante), PSO\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	1469,008	1	1469,008	31,469	,000 <sup>b</sup>
	Resíduos	7142,192	153	46,681		
	Total	8611,200	154			
2	Regressão	2506,191	6	417,698	10,126	,000 <sup>c</sup>
	Resíduos	6105,009	148	41,250		
	Total	8611,200	154			

a. Variável dependente: CA\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T

c. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
		B	Modelo padrão	Beta		
1	(Constante)	21,219	1,726		12,293	,000
	PSO_T	,297	,053	,413	5,610	,000
	(Constante)	23,760	4,197		5,661	,000
	PSO_T	,294	,050	,408	5,870	,000
	idade	-,178	,097	-,285	-1,830	,069
2	Genero	-,496	1,148	-,031	-,432	,666
	Hab_lit	,289	,391	,056	,738	,462
	Temp_serv	,317	,083	,604	3,822	,000
	Vinc_lab	-1,186	2,553	-,035	-,465	,643

a. Variável dependente: CA\_T

**Variáveis excluídas<sup>a</sup>**

Modelo		Beta In	t	Sig.	Correlação parcial	Estatísticas de colinearidade
						Tolerância
1	idade	,222 <sup>b</sup>	3,091	,002	,243	,999
	Genero	,011 <sup>b</sup>	,154	,878	,012	,998
	Hab_lit	-,076 <sup>b</sup>	-1,035	,302	-,084	,995
	Temp_serv	,315 <sup>b</sup>	4,542	,000	,346	1,000
	Vinc_lab	,061 <sup>b</sup>	,824	,411	,067	,997

a. Variável dependente: CA\_T

b. Preditores no modelo: (Constante), PSO\_T

### 3- Hipótese 3: PSO e o CC

**Variáveis Inseridas/Removidas<sup>a</sup>**

Modelo	Variáveis inseridas	Variáveis removidas	Método
1	PSO_T <sup>b</sup>	.	Inserir
2	Temp_serv, Genero, Vinc_lab, Hab_lit, idade <sup>b</sup>	.	Inserir

a. Variável dependente: CC\_T

b. Todas as variáveis solicitadas inseridas.

**Resumo do modelo**

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,045 <sup>a</sup>	,002	-,005	7,42258
2	,158 <sup>b</sup>	,025	-,014	7,45929

a. Preditores: (Constante), PSO\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	17,064	1	17,064	,310	,579 <sup>b</sup>
	Resíduos	8429,478	153	55,095		
	Total	8446,542	154			
2	Regressão	211,670	6	35,278	,634	,703 <sup>c</sup>
	Resíduos	8234,872	148	55,641		
	Total	8446,542	154			

a. Variável dependente: CC\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T

c. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
		B	Modelo padrão	Beta		
1	(Constante)	28,230	1,875		15,054	,000
	PSO_T	,032	,058	,045	,557	,579
	(Constante)	31,901	4,875		6,544	,000
	PSO_T	,028	,058	,039	,473	,637
2	idade	-,157	,113	-,254	-1,391	,166
	Genero	-,495	1,334	-,031	-,371	,711
	Hab_lit	-,310	,454	-,061	-,682	,497
	Temp_serv	,117	,096	,225	1,213	,227
	Vinc_lab	3,032	2,965	,091	1,023	,308

a. Variável dependente: CC\_T

**Variáveis excluídas<sup>a</sup>**

Modelo		Beta In	t	Sig.	Correlação parcial	Estatísticas de colinearidade
						Tolerância
1	idade	-,008 <sup>b</sup>	-,100	,920	-,008	,999
	Genero	-,022 <sup>b</sup>	-,268	,789	-,022	,998
	Hab_lit	-,064 <sup>b</sup>	-,787	,432	-,064	,995
	Temp_serv	,045 <sup>b</sup>	,560	,576	,045	1,000
	Vinc_lab	,069 <sup>b</sup>	,848	,398	,069	,997

a. Variável dependente: CC\_T

b. Preditores no modelo: (Constante), PSO\_T

#### 4- Hipótese 4: PSO e o CN

**Variáveis Inseridas/Removidas<sup>a</sup>**

Modelo	Variáveis inseridas	Variáveis removidas	Método
1	PSO_T <sup>b</sup>	.	Inserir
2	Temp_serv, Genero, Vinc_lab, Hab_lit, idade <sup>b</sup>	.	Inserir

a. Variável dependente: CN\_T

b. Todas as variáveis solicitadas inseridas.

**Resumo do modelo**

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,413 <sup>a</sup>	,170	,165	6,24592
2	,524 <sup>b</sup>	,274	,245	5,93914

a. Preditores: (Constante), PSO\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	1225,979	1	1225,979	31,426	,000 <sup>b</sup>
	Resíduos	5968,757	153	39,011		
	Total	7194,735	154			
2	Regressão	1974,283	6	329,047	9,328	,000 <sup>c</sup>
	Resíduos	5220,453	148	35,273		
	Total	7194,735	154			

a. Variável dependente: CN\_T

b. Preditores: (Constante), PSO\_T

c. Preditores: (Constante), PSO\_T, Temp\_serv, Genero, Vinc\_lab, Hab\_lit, idade

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
		B	Modelo padrão	Beta		
1	(Constante)	16,523	1,578		10,471	,000
	PSO_T	,272	,048	,413	5,606	,000
	(Constante)	11,317	3,881		2,916	,004
	PSO_T	,268	,046	,407	5,785	,000
2	idade	,067	,090	,118	,746	,457
	Genero	1,895	1,062	,129	1,784	,076
	Hab_lit	-,469	,362	-,100	-1,297	,197
	Temp_serv	,046	,077	,097	,604	,547
	Vinc_lab	1,358	2,361	,044	,575	,566

a. Variável dependente: CN\_T

**Variáveis excluídas<sup>a</sup>**

Modelo		Beta In	t	Sig.	Correlação parcial	Estadísticas de colinearidade
						Tolerância
1	idade	,264 <sup>b</sup>	3,730	,000	,290	,999
	Genero	,179 <sup>b</sup>	2,471	,015	,197	,998
	Hab_lit	-,190 <sup>b</sup>	-2,620	,010	-,208	,995
	Temp_serv	,270 <sup>b</sup>	3,833	,000	,297	1,000
	Vinc_lab	,112 <sup>b</sup>	1,527	,129	,123	,997

a. Variável dependente: CN\_T

b. Preditores no modelo: (Constante), PSO\_T