

## O SUPORTE ORGANIZACIONAL COMO PRECEDENTE PARA O COMPROMETIMENTO DOS COLABORADORES

Recebido em 04/09/2018. Aprovado em 07/07/2019.  
Avaliado pelo sistema *double blind peer review*.

**Samia Cristiane Ciliato<sup>1</sup>**  
**Lucas Almeida dos Santos<sup>2</sup>**  
**Vânia Medianeira Flores Costa<sup>3</sup>**  
**Carlos Eduardo Lopes dos Santos<sup>4</sup>**  
**Jaqueline Carla Guse<sup>5</sup>**

### Resumo:

O presente estudo desenvolvido na gestão de pessoas tem como objetivo analisar como o suporte organizacional influencia no comprometimento dos colaboradores de uma empresa prestadora de serviços da região central do Rio Grande do Sul. No que tange à coleta de dados, utilizou-se a Escala de Bases do Comprometimento Organizacional (EBACO) validada por Bastos e Aguiar (2015) e a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R) proposta e validada por Queiroga, Brandão, Borges-Andrade, (2015). A pesquisa classifica-se como um estudo de caso de natureza quantitativa, qualitativa, exploratória e descritiva no qual as informações foram coletadas mediante a aplicação de questionário, a uma amostra de 85 colaboradores de uma empresa prestadora de serviços. Os dados foram analisados por meio do *software* SPSS versão 23, teste *T* para diferença das médias e *Pearson* para análise de correlação. Entre os resultados, destaque para a percepção do suporte organizacional em termos de equipamentos, máquinas e materiais, a recompensa financeira quando se trata de remuneração e benefícios em contrapartida ao esforço dispendido no dia a dia do trabalho e a prática de dar feedbacks. A partir disso, conclui-se que os colaboradores têm um apreço para com a organização, sentem-se orgulhosos de pertencerem e desejam que esta prospere. No entanto, a cobrança e pressão excessiva pode prejudicar o comprometimento.

Palavras-chave: Gestão de pessoas, Comprometimento Organizacional, Suporte Organizacional.

## ORGANIZATIONAL SUPPORT AS PRECEDENT FOR EMPLOYEE ENGAGEMENT

### Abstract:

The present study developed in the management of people has as objective to analyze how the organizational support influences the commitment of the employees of a company that provides services in the central region of Rio Grande do Sul. Regarding the data collection, we used the Scale of Bases of Organizational Commitment (EBACO) validated by Bastos and

<sup>1</sup> Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas pela Universidade Franciscana (UFN). Consultora Interna de RH no Grupo Dimed, Brasil. E-mail: samiaciliato@hotmail.com

<sup>2</sup> Doutorando em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (PPGA/UFSM). Professor da Universidade Franciscana (UFN), Brasil. E-mail: luksanttos@gmail.com

<sup>3</sup> Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professora Adjunta do PPGA da Universidade Federal de Santa Maria (PPGA/UFSM), Brasil. E-mail: vania.costa@ufsm.br

<sup>4</sup> Graduando em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Brasil. E-mail: carloseduardolopesds@outlook.com

<sup>5</sup> Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Professora da Universidade Franciscana (UFN), Brasil. E-mail: Jaqueline\_guse@hotmail.com

Aguiar (2015) and the Organizational Support Perception Scale (EPSO-R) proposed and validated by Queiroga, Brandão, Borges-Andrade, (2015). The study is classified as a quantitative, qualitative, exploratory and descriptive case study in which the information was collected through the application of a questionnaire to a sample of 85 employees of a service provider company. Data were analyzed using software SPSS version 23, T test for difference of means and Pearson for correlation analysis. Among the results, we highlight the perception of organizational support in terms of equipment, machinery and materials, the financial reward when it comes to compensation and benefits in return for the effort expended in the day to day work and the practice of giving feedback. From this, it is concluded that the employees have an appreciation for the organization, they feel proud to belong and want it to thrive. However, excessive pressure and collection can impair commitment.

Keywords: People Management, Organizational Commitment, Organizational Support.

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade essencial na vida dos sujeitos e imprescindível na sociedade. Em nenhum momento deixou de ser uma questão norteadora da política, da organização das sociedades e dos projetos de vida das pessoas (RIBEIRO, 2009). O significado concedido ao trabalho retrata desejos e necessidades dos indivíduos, e um meio para sua satisfação (CODA; FONSECA, 2004) e apesar da centralidade do fenômeno, o conceito conquistou um lugar de destaque no campo da reflexão teórica somente nos dois últimos séculos (BORGES; YAMAMOTO, 2014).

A partir do final do século XX, com as novas relações de trabalho estabelecidas em decorrência do enxugamento das organizações, das transformações sociais, demográficas, culturais, tecnológicas e de outros fenômenos organizacionais, novas demandas foram geradas em relação às atitudes da força de trabalho, alterando a percepção dos fatores ligados à competitividade das organizações (MELO et al. 2014).

As organizações que proporcionam suporte organizacional adequado têm em contrapartida colaboradores motivados e engajados no alcance de metas e resultados organizacionais. As análises da temática acerca do comprometimento organizacional traduzem a preocupação de gestores, de entender sob o viés do colaborador o contexto do seu trabalho, compreendendo as circunstâncias e variáveis que influenciam diretamente em sua motivação e engajamento, e o reflexo destes no desempenho e resultado (PAIVA et al., 2013).

Por outro lado, a transformação, ao longo dos anos, do mundo do trabalho, refletiu nas pesquisas sobre o desenvolvimento de vínculos com a organização e ainda na relação estabelecida entre pessoas e empresas. Isso pode ser percebido não só no que diz respeito ao comportamento do indivíduo, mas também, no modo de operar das organizações, que passaram a dedicar maior atenção para a gestão de pessoas e comportamento organizacional (BASTOS et al., 2011). Um desses vínculos é o comprometimento no trabalho, sob diferentes denominações, continuamente esteve presente no universo organizacional, sendo um requisito de bom desempenho, relações interpessoais apropriadas, eficiência e eficácia individuais e organizacionais. Neste sentido, este construto é relevante para a compreensão de como se articulam os vínculos dos colaboradores com suas carreiras e instituições empregadoras, e como esses diversos vínculos influenciam o desempenho no trabalho (ROWE, 2008).

O presente estudo tem como objetivo analisar como o suporte organizacional influencia no comprometimento dos colaboradores de uma empresa prestadora de serviços da região central do Rio Grande do Sul, mais precisamente um *Shopping* de grande porte. Para a realização desta pesquisa, apoiou-se conceitualmente na Escala de Bases do

Comprometimento Organizacional (EBACO) validada por Bastos e Aguiar (2015), que outrora advém da revisão de escalas nacionais e estrangeiras, figurada nos estudos de Mowday, Steers e Porter (1979), Meyer e Allen (1991), Borges-Andrade, Afanasieff e Silva (1989), Bastos (1992), Rego (2003). No que tange o suporte organizacional, debruçou-se acerca da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R) proposta e validada por Queiroga, Brandão, Borges-Andrade, (2015).

Ademais, este estudo possibilita um maior entendimento acerca das temáticas abordadas, auxiliando a Instituição participante quanto a descoberta de novas variáveis que influenciam o comportamento de seus colaboradores frente ao suporte oferecido, permitindo, por meio destes achados, uma contribuição empírica frente aos resultados encontrados.

Assim, o presente artigo que tem como temática central a gestão de pessoas está dividido em introdução, referencial teórico, o qual abordou-se o comprometimento organizacional e suporte organizacional, a metodologia com as escalas e testes desenvolvidos no trabalho, os resultados e discussões e por fim as conclusões.

## 2 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

A humanidade está vivenciando um momento inédito, em razão dos acontecimentos ao longo da história pós-moderna, principalmente nos cenários econômico, tecnológico e de mercado. Estes desafios têm demandado dos dirigentes e gestores considerável exercício de inovação, criatividade e um toque de coragem para encarar e sobreviver às mudanças de tal magnitude e significância na atual velocidade evidenciada (MARRAS, 2016).

Para Mascarenhas (2009), as organizações operam cada vez mais por meio de sofisticados posicionamentos estratégicos a fim de conseguir corresponder às demandas em termos de qualidade e produtividade. No entanto, Demo *et al.*, (2013) complementa que isto requer maior comprometimento dos colaboradores e implica em políticas, processos e práticas inovadoras de gestão de pessoas bem como devem estar alicerçadas em teorias coesas e consistentes alinhadas ao planejamento estratégico organizacional.

Nesse sentido, a Gestão Estratégica de Pessoas (GEP) vem alcançando destaque diante da complexidade e desafios enfrentados na implantação das estratégias dos negócios, passa a compreender o colaborador como ator essencial no que tange o alcance de metas e objetivos organizacionais (DEMO *et al.*, 2013). A área gestão de pessoas busca proporcionar resultados a organização por meio da eficiência, eficácia e efetividade de suas ações (LEITE; ALBUQUERQUE, 2009). Esse novo direcionamento da área de gestão de pessoas, proporciona e promove mudanças organizacionais, constituindo-se em um instrumento adequado para dar conta dos desafios no contexto empresarial (BOSQUETTI, 2009).

Logo, o panorama da gestão de pessoas nas empresas ascendeu de atividades operacionais e legisladas para ações corporativas estratégicas. As responsabilidades dos profissionais, que consistiam como origem o “registro em carteira”, ampliaram-se para: qualidade pessoal, qualificações culturais, competências tecnológicas, responsabilidade empresarial e cidadania. Essas mudanças resultam da nova economia: era digital, dos novos paradigmas na gestão organizacional (França, 2014).

### 2.1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

O comprometimento no trabalho vem sendo amplamente explorado sob diferentes vieses, além de ser um dos mais abordados no âmbito do comportamento nas organizações (BASTOS; AGUIAR, 2015). O vocábulo comprometimento é usualmente empregado ao se

referir à respeito do vínculo que há entre dois indivíduos, entre um indivíduo e um grupo, e ainda entre um indivíduo e uma organização (SIQUEIRA; JUNIOR, 2004). No entanto, embora não exista uma definição única, delimitada e consensual na literatura investigada à respeito de comprometimento organizacional, pode-se afirmar que as diferentes abordagens compartilham da percepção de que o comprometimento organizacional envolve um estado psicológico positivo que qualifica a relação entre o indivíduo e a organização, e consequentemente reflete em sua performance (BASTOS; AGUIAR, 2015).

Em uma análise histórica, os estudos iniciaram com maior ímpeto após o desenvolvimento do conceito e da medida elaborados por Mowday, Steers e Porter (1979). No entendimento destes autores, o comprometimento abrange a noção de lealdade, uma vez que esta circunda uma forte relação entre indivíduo e a organização a tal ponto que cada colaborador deseja dedicar-se a fim de contribuir com os objetivos organizacionais.

A partir destes trabalhos, estabeleceu-se a base conceitual do comprometimento organizacional, tendo-o como um sólido vínculo existente entre indivíduo e a organização, que impulsiona o indivíduo a esforçar-se em prol da mesma diante da aceitação e compartilhamento dos valores e objetivos traçados, bem como pela aspiração de permanecer como integrante nesta (BASTOS; AGUIAR, 2015). Na década de 1990, surge o modelo tridimensional de Meyer e Allen (1991), que ganhou destaque entre as matrizes conceituais. Este modelo propõe que o vínculo entre o colaborador e a empresa se perpassa processos psicológicos diferentes o que fundamentam dimensões específicas.

O construto desenvolvido por MEYER; ALLEN (1991) é constituído por três dimensões, razão de ser chamado de construto tridimensional, nomeadamente: afetiva, instrumental e normativa. A dimensão afetiva compreende o apego que o colaborador tem frente a organização, ou seja, o vínculo entre ambos e o desejo de permanecer na organização se dá em detrimento da identificação do colaborador com as diretrizes organizacionais, dentre elas, os valores e os objetivos. A dimensão instrumental, também conhecida por calculativa, considera que a ligação estabelecida entre colaborador e empresa está relacionada as vantagens que a organização lhe oferece em termos de status, remuneração, posição hierárquica no quadro funcional, entre outros, então a vontade de permanecer está atrelada a necessidade. E por fim, a dimensão normativa a que representa o comprometimento pautado no sentimento de dever e obrigação moral que o colaborador demonstra diante da história da organização, do convívio e vínculo construído ao longo da trajetória profissional do colaborador.

## **2.2 SUPORTE ORGANIZACIONAL NO TRABALHO**

O suporte organizacional está ligado às iniciativas de desenvolver os colaboradores, promover recursos, trabalhar para que possam atuar de forma mais autônoma e promover mais visibilidade e reconhecimento para a organização (COVACS, 2006).

A relação entre o colaborador e a organização é fundamentada na ideia de troca entre ambos tendo em vista benefícios futuros, que na concepção de Tamayo e Tróccoli (2002) os colaboradores entram na organização com expectativas sobre o que eles poderão realizar profissionalmente, bem como, sobre o que a organização poderá oferecer-lhe como recompensa pelo seu trabalho, além do que poderá oferecer para facilitar suas tarefas. Em contrapartida Rhoades e Eisenberger (2002) afirmam que a organização, por sua vez, espera dos seus colaboradores dedicação e lealdade, bem como o comprometimento com os objetivos, missão e visão organizacionais.

No entanto, a percepção de suporte organizacional ocorre a partir de um processo de personificação da organização, o que significa que os colaboradores veem as ações dos agentes organizacionais como ações da própria organização, fazendo com que estes atribuam

as ações características humanas. Destarte, as crenças sobre as retribuições organizacionais dependem do mesmo processo de atribuição utilizado para atingir o comprometimento de outras pessoas nas relações sociais, uma vez que os colaboradores passam a desenvolver percepções favoráveis do suporte organizacional quando julga que as retribuições organizacionais são sinceras, bem-intencionadas e que não sofram qualquer tipo de manipulação (TAMAYO; TRÓCOLLI, 2002; FERREIRA et al., 2014).

Nessa conjuntura, Siqueira e Gomide Jr. (2004) apontam que a percepção do suporte organizacional por parte dos colaboradores pode influenciar o desempenho da organização em termos de efetividade e comprometimento. No entanto, a percepção do suporte em alto nível reduz o absenteísmo, aumenta o desempenho e diminui o risco de doenças relacionadas à exaustão emocional, uma vez que as evidências da percepção do suporte organizacional têm sido estruturadas por processos psicológicos na relação entre os aspectos antecedentes à percepção do suporte organizacional e os consequentes.

Por fim, a percepção quanto ao suporte organizacional ocorre quando a organização oferecer ao colaborador algumas condições essenciais, tais como: compreensão e entendimento acerca da tarefa a ser desempenhada, ou seja, o saber fazer, também é importante a motivação para laborar que nada mais é que o querer fazer e ainda, condições adequadas para o desempenho das atividades, isto é, o poder fazer (QUEIROGA; BRANDÃO; BORGES-ANDRADE, 2015).

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo que tem como objetivo analisar como o suporte organizacional influencia no comprometimento dos colaboradores de uma empresa prestadora de serviços da região central do Rio Grande do Sul apresenta-se como uma pesquisa *Survey* sendo de natureza quantitativa, qualitativa, descritiva e explicativa, sendo desenvolvido com os colaboradores de um *shopping* de grande porte da região central do Rio Grande do Sul.

Quanto à coleta, análise e ao tratamento dos dados, utilizou-se da Escala de Bases do Comprometimento Organizacional (EBACO), conforme Quadro 1, desenvolvida por Bastos e Aguiar (2015), o qual trata-se de uma ampliação do modelo de Meyer e Allen (1991), incluindo o instrumento de O'Reilly e Chatman (1986), sendo inseridos 10 indicadores, que possuem como base os construtos afetivos, normativos, instrumentais e afiliativos baseados na literatura. Em conjunto a escala EBACO, utilizou-se também a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), conforme Quadro 2, proposta por Queiroga, Brandão e Borges-Andrade (2015) contendo 28 indicadores.

Escala de Comprometimento Organizacional - EBACO	
C1	Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da organização onde trabalho.
C2	Conversando com meus amigos, eu sempre me refiro a essa organização como uma grande instituição para a qual é ótimo trabalhar.
C3	Sinto os objetivos da minha organização como se fossem os meus.
C4	A organização em que trabalho realmente inspira o melhor de mim para meu progresso no desempenho do trabalho.
C5	A minha forma de pensar é muito parecida com a da empresa.
C6	Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela organização onde trabalho.
C7	Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e minha organização.
C8	Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim.



C9	Aceito as normas da empresa porque concordo com elas.
C10	Eu realmente me interesso pelo destino a organização onde trabalho.

Quadro 1: Escala de Base do Comprometimento Organizacional (EBACO)

Fonte: Adaptada de Bastos e Aguiar (2015)

Escala de Percepção de Suporte Organizacional – EPSO-R	
S1	A organização em que trabalho fornece aos funcionários equipamentos, máquinas e materiais necessários ao desempenho eficaz de suas tarefas.
S2	Nesta organização, as ferramentas de trabalho (computadores, aplicativos, sistemas informatizados e outros) são de boa qualidade.
S3	Esta organização oferece locais de trabalho com móveis, equipamentos e materiais em quantidade suficiente.
S4	Nesta organização, os ambientes de trabalho são adequados ao desempenho eficaz das atividades (salas limpas, bem iluminadas, ventiladas, com móveis apropriados à execução das atividades).
S5	Esta organização efetua regularmente a manutenção de máquinas e equipamentos de trabalho, conservando-os em plenas condições de uso.
S6	Esta organização procura melhorar constantemente as condições físicas dos locais de trabalho.
S7	As oportunidades de promoção e ascensão profissional oferecidas por esta organização são compatíveis com as aspirações dos funcionários.
S8	Nesta organização, há muitas oportunidades de promoção e ascensão profissionais.
S9	Nesta organização, os funcionários que se dedicam à formação profissional (participando de cursos de graduação e especialização, por exemplo) têm mais oportunidades de ascensão profissional.
S10	Na organização em que trabalho, os valores pagos ao funcionário a título de participação nos lucros e resultados (PLR) representam uma boa recompensa financeira.
S11	Na organização em que trabalho, o funcionário exemplar tem maiores chances do que os outros de receber recompensas (como promoções, premiações e elogios, por exemplo).
S12	Nesta organização, os salários pagos aos funcionários são compatíveis com as melhores remunerações praticadas no mercado financeiro para cargos similares.
S13	A organização em que trabalho, ao avaliar o desempenho do funcionário, leva em conta o esforço que ele despendeu para atingir os resultados esperados.
S14	A organização em que trabalho leva em consideração os interesses pessoais do funcionário, ao tomar decisões administrativas sobre ele (como remoções, por exemplo).
S15	Na organização em que trabalho, há cobrança e pressão excessivas para o alcance de metas.
S16	Esta organização sobrecarrega de trabalho os funcionários que possuem melhor desempenho.
S17	Nesta organização, a sobrecarga de trabalho leva o funcionário frequentemente ao esgotamento físico e mental.

S18	A organização em que trabalho frequentemente estabelece metas inatingíveis.
S19	Esta organização só se interessa pelo alcance de metas, deixando de oferecer condições saudáveis de trabalho.
S20	Esta organização estabelece prazos insuficientes para a realização de trabalhos, sem considerar a disponibilidade de recursos financeiros, materiais e humanos necessários a sua execução.
S21	Nesta organização, os funcionários são obrigados constantemente a fazer horas extras, sobrando pouco tempo para o descanso e o lazer.
S22	Esta organização procura aprimorar constantemente os processos de trabalho, levando em consideração, as sugestões dos funcionários.
S23	Esta organização procura sanar as dificuldades encontradas pelo funcionário para o desempenho eficaz de suas atividades.
S24	Esta organização leva em consideração propostas criativas feitas pelos funcionários para melhoria do trabalho.
S25	Nesta organização, o funcionário recebe todas as orientações e informações necessárias a execução eficaz de suas atividades.
S26	Nesta organização, são frequentes as manifestações de reconhecimento pelo trabalho bem feito.
S27	Esta organização evita responder seus funcionários por pequenas falhas, ressaltando mais os aspectos positivos do que os negativos do seu desempenho.
S28	Esta organização promove a capacitação de seus funcionários, oferecendo-lhes constantemente treinamentos segundo a área de atuação de cada um.

Quadro 02: Escala de Suporte Organizacional (EPSO-R)

Fonte: Adaptado de Queiroga, Brandão e Borges-Andrade (2015)

No que tange a aplicação das escalas propostas, esta deu-se via questionário, sendo este aplicado presencialmente a população total de 105 colaboradores da empresa participante, tendo uma devolutiva de 85 questionários válidos. Salienta-se também, que os respondentes fazem parte do setor operacional da empresa e que, por uma questão ética, assinaram o TCLE – Termo de Livre Esclarecimento, concordando com a pesquisa e divulgação dos resultados.

Quanto a tabulação dos dados, estes ocorreram por meio de Estatística descritiva e análise de frequências, realizadas no *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versão 23, teste *T* para diferença das médias e análise de correlação, possibilitando uma maior confiabilidade na construção dos resultados e exclusão dos questionários não aptos para análise e tabulação dos dados.

Ambas as escalas foram adaptadas para uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos (Discordo Totalmente, Discordo Parcialmente, Indiferente, Concordo Parcialmente e Concordo Totalmente), facilitando a uniformização entre estas no que tange à tabulação e análise dos dados. Também utilizou-se do teste de *Pearson*, para analisar a correlação entre o suporte organizacional e o comprometimento dos colaboradores para assim realizar um comparativo entre os fatores do construto de suporte organizacional com o construto de comprometimento dos colaboradores, na tentativa de verificar possíveis correlações entre eles. Por se tratar de variáveis não métricas medidas por meio de escalas ordinais, o teste mais

indicado para esse fim é o coeficiente de correlação *Pearson* (Bisquerra *et al.*, 2004; Malhotra, 2001).

Na análise dos dados utilizou-se das variáveis sócio demográficas e profissionais dos colaboradores que participaram da pesquisa, a qual obteve 85 respostas. Na continuação desta análise também foi utilizada a escala de Base do Comprometimento Organizacional (EBACO) a qual se verificou as médias das bases do comprometimento organizacional, bem como para verificar a análise da escala do suporte organizacional foi utilizada a média da escala de percepção do Suporte Organizacional. E por fim foi realizado análise de correlação entre os construtos para comparar se o suporte organizacional disponibilizado pela empresa influencia no comprometimento dos colaboradores participantes.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Com o propósito de analisar a influência do suporte organizacional no comprometimento dos profissionais de uma empresa privada, neste capítulo apresenta-se os resultados e análises da pesquisa realizada, por meio da aplicação das escalas EBACO e EPSO-R em uma empresa privada, na qual 85 colaboradores responderam os questionários, considerados válidos para análise. A seguir têm-se os resultados do construto sócio demográfico e posteriormente a análise do suporte organizacional e comprometimento sob a percepção dos respondentes.

##### 4.1 VARIÁVEIS SÓCIO DEMOGRÁFICAS E PROFISSIONAIS

Com o intuito de conhecer o perfil da amostra pesquisada, foram investigadas variáveis sócio demográficas e profissionais, tais como, gênero, faixa etária, estado civil, grau de instrução, tempo de empresa e faixa salarial. Com estes dados, realizou-se testes estatístico descritivo e de frequência das variáveis, conforme o Quadro 3.

Gênero			Tempo de Empresa		
	Frequência	Percentual		Frequência	Porcentual
Masculino	35	41,18%	Até um ano	82	96,47%
Feminino	50	58,82%	De 1 a 2 anos	2	2,35%
Total	85	100,00%	Mais de 2 anos	1	1,18%
Faixa Etária			Total	85	100,00%
	Frequência	Percentual	Faixa Salarial		
20 a 30 anos	40	47,06%		Frequência	Porcentual
31 a 40 anos	29	34,12%	Até R\$ 1.500,00	40	47,06%
41 a 50 anos	14	16,47%	De R\$1.501,00 a R\$2.500,00	38	44,70%
51 anos ou mais	2	2,35%	De R\$2.501,00 a R\$3.500,00	2	2,35%
Total	85	100,00%	De R\$4.501,00 a R\$5.500,00	1	1,18%
Estado Civil			De R\$5.501,00 a	1	1,18%
	Frequência	Porcentual			
Solteiro	48	56,47%			
União Estável	5	5,88%			



Casado	28	32,94%	R\$6.500,00		
Divorciado	4	4,71%	De R\$7.501,00 a R\$8.500,00	1	1,18%
Total	85	100,00%			
<b>Grau de Instrução</b>			De R\$10.501,00 a R\$11.500,00	2	2,35%
	Frequência	Porcentual			
Ensino Fundamental	16	18,82%	Total	85	100,00%
Ensino Médio	43	50,59%			
Ensino Superior	26	30,59%			
Total	85	100,00%			

Quadro 3: Variáveis Sociodemográficas

Fonte: Autores

Conforme Quadro 3, a pesquisa aponta que 58,82% dos colaboradores são do gênero masculino, 41,18% do gênero feminino, observando-se a predominância de homens na composição da força de trabalho desta empresa. Quanto a faixa etária, percebe-se que do total de respondentes 47,06% possuem entre 20 a 30 anos e 34,12%, possuem de 31 a 40 anos, podendo-se assim considerar que os colaboradores em sua maioria são jovens adultos. No que diz respeito ao estado civil, o quadro 3 aponta que 56,47% dos colaboradores encontram-se solteiros e que 32,94% estão casados, dado que justifica-se pela faixa etária que estão vivenciando. Na variável escolaridade, 50,59% dos colaboradores possuem o ensino médio e 30,59% o ensino superior. Observa-se que apenas uma parcela dos colaboradores tem o ensino superior, fato que pode estar estrelado a grande quantidade de funções mais operacionais, tais como: servente de limpeza, pedreiro, pintor, encanador, eletricista, meio oficial de manutenção, encarregado de manutenção, segurança, entre outros.

Em relação ao tempo de atuação na empresa, a pesquisa aponta que 96,47% dos respondentes possui até um ano, indicando que a equipe é relativamente nova. E por fim, no tocante a faixa salarial, verifica-se que 47,06% recebem até R\$ 1.500,00 e 44,70% recebem entre R\$ 1.501,00 e R\$ 2.500,00. Tal fato pode estar atrelado a quantidade de funções de apoio e também pelo curto período de atuação dos respondentes na empresa.

#### 4.2 MÉDIAS DA ESCALA DE PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E ESCALA DE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Com o intuito de compreender a percepção do suporte organizacional no comprometimento dos colaboradores, realizou-se a estatística descritiva quanto à média e desvio padrão das escalas EPSO-R e EBACO, identificando-se por meio das sentenças apresentadas nas escalas, as médias das respostas e o desvio padrão, quanto à relevância de cada construto para os pesquisados, conforme Quadro 4 e 5 respectivamente. Em ambas as escalas, os respondentes assinalaram em cada construto o grau de concordância contido na escala do tipo *likert* de cinco pontos, escolhendo entre as opções de Discordo Totalmente a Concordo Totalmente. As médias das escalas estão em ordem decrescente quanto a importância do construto para melhor visualização.

Suporte Organizacional	Média	Desvio Padrão
------------------------	-------	---------------

S4	4,141	1,1968
S3	4,012	1,0521
S1	3,965	0,9316
S5	3,894	1,0804
S6	3,894	1,1236
S25	3,882	1,0847
S2	3,847	1,1181
S24	3,765	1,0077
S7	3,753	1,2238
S23	3,741	1,0928
S13	3,612	1,1557
S22	3,588	1,1265
S9	3,576	1,1990
S12	3,412	1,2658
S11	3,388	1,3282
S8	3,329	1,2760
S14	3,329	1,1791
S26	3,294	1,2614
S27	3,153	1,1903
S28	3,118	1,2384
S15	2,847	1,3672
S16	2,741	1,3107
S10	2,671	1,4589
S17	2,412	1,3029
S20	2,176	1,3289
S18	1,976	1,1749
S19	1,953	1,2809
S21	1,871	1,2890

Quadro 4: Médias da Escala EPSO-R  
Fonte: Autores

Em conformidade com os resultados tabulados no Quadro 4 constata-se que o construto com maior média na escala EPSO-R foi o S4 alusiva à afirmativa “*Nesta organização, os ambientes de trabalho são adequados ao desempenho eficaz das atividades (salas limpas, bem iluminadas, ventiladas, com móveis apropriados à execução das atividades)*” com média 4,141 e  $\alpha$  de 1,1968. Logo, infere-se que a organização oferece aos seus colaboradores condições estruturais que proporcionam bem-estar no exercício de suas atividades.

Do mesmo modo, verifica-se que o construto S3 apresenta concordância significativa entre os participantes, no que tange à afirmativa “*Esta organização oferece locais de trabalho com móveis, equipamentos e materiais em quantidade suficiente*”, que alcançou a média 4,012 e  $\alpha$  1,0521. Assim, averigua-se que os colaboradores percebem que a organização proporciona condições adequadas na estrutura física do ambiente, o que lhes permite desenvolver melhor suas atividades.

Em contrapartida, no construto S21 - “*Nesta organização, os funcionários são obrigados constantemente a fazer horas extras, sobrando pouco tempo para o descanso e o lazer*”, apresentou a menor média entre os demais construtos com 1,871 e  $\alpha$  1,2890. À vista disso, é possível afirmar que os respondentes têm a percepção de que não há obrigação e necessidade de fazer constantemente horas extras, podendo significar que isto reflita numa melhor qualidade de vida para além da organização.

E ainda, o construto S19 - “*Esta organização só se interessa pelo alcance de metas, deixando de oferecer condições saudáveis de trabalho*”, apresentou a média 1,953 e  $\alpha$  1,2809. Tal resultado alude a percepção dos colaboradores que a empresa não se preocupa apenas com os resultados de metas e objetivos, mas, além disso, atenta as condições saudáveis para o desempenho das atividades.

A seguir, tem-se as médias no que tange a escala EBACO aplicada para com os colaboradores da empresa pesquisada, conforme Quadro 5.

Comprometimento Organizacional	Média	Desvio Padrão
C10	4,400	0,9411
C1	4,294	0,9363
C2	4,176	1,0021
C3	3,965	1,2387
C9	3,929	1,0555
C4	3,894	1,1236
C8	3,659	1,2776
C6	3,600	1,2169
C7	3,388	1,2545
C5	3,329	1,1991

Quadro 5: Médias da Escala EBACO

Fonte: Autores

A partir da tabulação dos dados, o Quadro 5 apresenta a média e o desvio padrão obtido em cada construto. Verifica-se que o construto com maior média foi para C10 - “*Eu realmente me interessar pelo destino da organização onde trabalho*” com média 4,400 e com  $\alpha$  de 0,9411. Nessa perspectiva, acredita-se que os colaboradores se preocupam com a empresa e desejam que a mesma prospere, pois é por meio desta que retiram em parte ou total, sua renda financeira. Assim, intenta-se argumentar que os objetivos organizacionais estão interligados com os pessoais dos colaboradores, pois segundo Brito e Bastos (2001), no cenário atual, o comprometimento constitui-se uma variável organizacional importante, em razão de que quando tem-se um nível elevado, potencializa as oportunidades de as organizações enfrentarem com sucesso as turbulências e atingirem seus objetivos.

Destaque também para o construto C1 - “*Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da organização onde trabalho*”, com média 4,294 e menor  $\alpha$  de 0,9363. Nesse sentido, os colaboradores se sentem orgulhosos em fazer parte da equipe e o quanto esta empresa significa no ambiente em que está inserida. Além disso, este sentimento pode refletir na motivação, comprometendo-os com os objetivos e metas organizacionais. Ademais, Palácios e Peixoto (2015) elucidam que o comprometimento se trata de um estado psicológico positivo que evidencia a relação existente entre o colaborador e a organização e que reflete em seu desempenho e consequentemente, nos resultados organizacionais.

Por outro lado, o construto que apresentou baixa significância para os respondentes foi a C5 - “*A minha forma de pensar é muito parecida com a da empresa*” com média 3,329 e  $\alpha$  de 1,1991. Assim sendo, identifica-se que os respondentes não compartilham muito com a modo de gerir aspectos organizacionais, humanos e estruturais apesar de se preocuparem com o sucesso da organização e de estarem orgulhosos em pertencerem ao quadro funcional. Contudo, Medeiros e Enders (1998) argumentam que o comprometimento, quando alcança a base afetiva, o colaborador desenvolve uma sólida crença e aceitação dos valores e objetivos da organização bem como, está disposto a realizar um esforço significativo em benefício da organização, uma vez que apresenta um grande desejo de se manter como membro da organização.

Assim sendo, pode-se dizer que os participantes percebem que a organização propicia condições adequadas para o desempenho das atividades, oportuniza condições estruturais e materiais aos seus colaboradores, que não há em demasia a cobrança e pressão no dia a dia. Ainda, apresentam grande estima para com a empresa e importam-se com o seu destino.

#### 4.3 A RELAÇÃO SUPORTE E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL COM VARIÁVEIS SÓCIO DEMOGRÁFICAS

Como o intuito de ampliar a análise a respeito do suporte e comprometimento organizacional, nesta seção apresenta-se a significância na correlação entre as escalas EBACO e EPSO-R e as seguintes variáveis sócio demográficas: faixa etária, grau de instrução, tempo de instituição e faixa salarial. O Quadro 6, dispõem a relação entre os construtos da escala de suporte organizacional no que tange a significância de acordo as características apuradas nas variáveis sócio demográficas.

Construto	Faixa Etária	Estado Civil	Grau de Instrução	Tempo de Empresa	Faixa Salarial
S1	-	0,007	-	-	-

S2	-	-	-	-	-
S3	-	-	-	0,046	-
S4	-	-	-	-	-
S5	-	-	-	-	-
S6	-	-	-	-	-
S7	-	-	-	0,041	-
S8	-	-	-	-	-
S9	-	-	-	-	-
S10	0,002	-	-	-	-
S11	-	-	-	-	-
S12	-	-	-	-	-
S13	-	-	-	-	-
S14	-	-	-	-	-
S15	-	-	0,013	-	-
S16	-	-	-	-	-
S17	-	-	-	-	-
S18	-	-	0,000	-	-
S19	-	-	0,003	-	-
S20	-	-	0,000	-	-
S21	-	-	-	-	-
S22	-	-	-	-	-
S23	0,046	-	-	-	-
S24	-	-	-	-	-
S25	0,032	-	0,006	-	-
S26	-	-	-	-	-
S27	-	-	-	-	-
S28	-	-	-	-	-

Quadro 6: Relação da EPSO-R com as Variáveis Sócio demográficas

Fonte: Autores

Diante das respostas dos participantes constata-se que a primeira variável dependente, faixa etária representa os respondentes que possuem suas idades no intervalo de 20 a 30 anos apresenta uma relação positiva de 0,002 com o construto S10 - *“Na organização em que trabalho, os valores pagos ao funcionário a título de participação nos lucros e resultados (PLR) representam uma boa recompensa financeira”*, e significância de ,046 com o construto S23 - *“Esta organização procura sanar as dificuldades encontradas pelo funcionário para o desempenho eficaz de suas atividades”* e por fim, significância de 0,032 com o construto S25 - *“Nesta organização, o funcionário recebe todas as orientações e informações necessárias a execução eficaz de suas atividades”*.

À vista disso, pode se inferir que nesta etapa da vida, entre os 20 e 30 anos, o indivíduo está no início da carreira e conseqüentemente a questão financeira é importante, uma vez que neste momento de vida geralmente busca-se uma maior independência financeira do círculo familiar. Ainda, no início de carreira, o suporte ofertado ao colaborador para o desempenho das atividades se faz essencial, uma vez que nesta etapa de vida, o colaborador não dispõe de grandes experiências, necessitando de orientações e um acompanhamento mais próximo.

Na variável estado civil, a assertiva solteiro possui maior representatividade na amostra investigada. Esta variável apresenta uma relação significativa apenas com o construto S1 - *“A organização em que trabalho fornece aos funcionários equipamentos, máquinas e materiais necessários ao desempenho eficaz de suas tarefas”* com significância de 0,007. Neste caso, presume-se que a organização fornece condições adequadas para que os colaboradores executem as atividades propostas.

Quanto a variável grau de instrução, com maior média para o ensino médio completo, percebe-se uma relação com significância de 0,013 com o construto S15 - *“Na organização em que trabalho, há cobrança e pressão excessivas para o alcance de metas”*, e significância de 0,000 com o construto S18 - *“A organização em que trabalho frequentemente estabelece metas inatingíveis”*, e significância de 0,003 com o construto S19 - *“Esta organização só se interessa pelo alcance de metas, deixando de oferecer condições saudáveis de trabalho”*, ainda apresenta significância de 0,000 com o construto S20 - *“Esta organização estabelece prazos insuficientes para a realização de trabalhos, sem considerar a disponibilidade de recursos financeiros, materiais e humanos necessários a sua execução”* e por fim, significância de ,006 com o construto S25 - *“Nesta organização, o funcionário recebe todas as orientações e informações necessárias a execução eficaz de suas atividades”*.

Dessa forma, é possível compreender que para os indivíduos com nível médio de instrução há uma correlação com os construtos citados acima, em função de que podem não considerar cobrança e pressão excessivas, metas inatingíveis com prazos insuficientes ou falta de recursos necessários. Levando a concluir que quanto maior o nível de instrução, maior o entendimento acerca da cobrança que sofrem no dia a dia.

Em relação a variável tempo de empresa, com maior média para até um ano, apresenta correlação negativa, com significância de 0,046 com o construto S3 - *“Esta organização oferece locais de trabalho com móveis, equipamentos e materiais em quantidade suficiente”*, e significância de 0,047 com o construto S7 - *“As oportunidades de promoção e ascensão profissional oferecidas por esta organização são compatíveis com as aspirações dos funcionários”*. Assim sendo, é plausível acreditar que para os indivíduos com até um ano de empresa não percebem que existem oportunidades de ascensão e crescimento profissional de acordo com suas aspirações, fato que pode estar atrelado a pequena trajetória traçada na empresa, uma vez que quanto maior o tempo de empresa, maior percepção estes possuem da ascensão profissional. E quanto mais tempo de empresa, mais percebem e conhecem a empresa estruturalmente, a ponto de considerar isso um suporte.



Quanto a variável faixa salarial, verifica-se que não apresentou correlação significativa com o suporte organizacional, ou seja, a faixa salarial não exerce influência para que os colaboradores percebam o suporte concedido pela empresa. No Quadro 7, apresentam a relação entre os construtos da escala de comprometimento organizacional no que tange a significância de acordo as características apuradas nas variáveis sociodemográficas.

Construto	Faixa Etária	Estado Civil	Grau de Instrução	Tempo de Empresa	Faixa Salarial
C1	-	-	-	-	-
C2	-	-	-	-	-
C3	-	-	0,038	-	-
C4	-	-	-	-	-
C5	-	-	-	-	-
C6	-	-	-	-	-
C7	-	-	-	-	-
C8	-	-	-	-	-
C9	-	-	-	-	-
C10	-	-	-	-	-

Quadro 7: Relação da EBACO com as Variáveis Sócio demográficas

Fonte: Autores

Em análise aos dados do Quadro 7 constata-se que a variável grau de instrução, com maior média para o ensino médio completo, revela relação positiva com o construto C3 com significância de 0,038 - *“Sinto os objetivos da minha organização como se fossem os meus”*. Dessa forma afirma-se que os indivíduos estão comprometidos com os objetivos da organização, uma vez que, se identificam com os mesmos.

Quanto as variáveis, faixa etária, estado civil, tempo de empresa e faixa salarial, não foram relacionadas aos construtos que compõem a escala de comprometimento organizacional, isto é, estas variáveis sócio demográficas não servem de fatores precedentes para que os colaboradores estejam comprometidos com a organização.

#### 4.4 INFLUÊNCIA DO SUPORTE NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Em concordância com o objetivo desta investigação, este tópico apresenta a influência do suporte organizacional no comprometimento dos colaboradores por meio da análise de correlação entre os construtos EBACO e EPSO-R. No Quadro 8 verifica-se as correlações do suporte organizacional com o comprometimento, por meio da correlação de Pearson.

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
S1	0,004	0,007	-	-	-	-	-	-	-	0,003

S2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,031
S3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S10	-	0,047	-	-	-	0,013	0,018	-	-	-
S11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S12	-	0,028	0,027	-	-	-	-	0,037	-	-
S13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S15	-	-	-	-	-	-	-	-	0,022	0,020
S16	-	-	-	-	-	-	0,043	0,050	-	-
S17	-	-	0,033	-	-	-	-	-	-	-
S18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S19	-	-	-	-	-	0,022	-	-	-	-
S20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S22	-	-	0,010	-	-	0,002	-	-	0,002	-
S23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S27	-	-	-	0,009	-	-	-	0,031	-	-
S28	0,037	-	0,008	-	-	-	-	0,042	-	-

Quadro 8: Significância da relação da EPSO-R com EBACO

Fonte: Autores

Frente às respostas dos participantes, a primeira variável S1 que representa a afirmativa *“A organização em que trabalho fornece aos funcionários equipamentos, máquinas e materiais necessários ao desempenho eficaz de suas tarefas”*, apresenta uma relação significativa de 0,004 com o construto C1 - *“Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da organização onde trabalho”*, e significância de 0,007 com o construto C2 - *“Conversando com meus amigos, eu sempre me refiro a essa organização como uma grande instituição para a qual é ótimo trabalhar”* e ainda, significância de 0,003 com o construto C10 - *“Eu realmente me interesso pelo destino a organização onde trabalho”*.

Posto isto, Paschoal, Torres e Porto (2010) alegam que a percepção do colaborador acerca das condições quando compatíveis com seus esforços e empenho no dia a dia, podem influenciar não apenas nos resultados organizacionais, como também nas emoções do colaborador para com a organização. Logo, os respondentes percebem que a organização oferece o suporte necessário em termos de equipamentos, máquinas e materiais e que isto reflete no apreço que têm para com a organização, o orgulho de pertencimento e no desejo de que a organização prospere.

Em relação a variável S2 - *“Nesta organização, as ferramentas de trabalho (computadores, aplicativos, sistemas informatizados e outros) são de boa qualidade”*, revela uma relação relevante de 0,031 com o construto C10 - *“Eu realmente me interesso pelo destino a organização onde trabalho”*. Nesse sentido, Silva e Zanelli (2004) explicam que os fatores ambientais influenciam no desempenho do colaborador de modo a suscitar neste, respostas afetivas favoráveis ou não diante do ambiente em que está inserido e que estas respostas impactam consequentemente na motivação e comprometimento do colaborador. É possível concluir que a organização pesquisada, por meio da eficiência em proporcionar condições estruturais promove no colaborador o engajamento que o impulsiona a desejar o sucesso da organização.

A respeito da variável S10 - *“Na organização em que trabalho, os valores pagos ao funcionário a título de participação nos lucros e resultados (PLR) representam uma boa recompensa financeira”*, indica uma significância de 0,047 com o construto C2 - *“Conversando com meus amigos, eu sempre me refiro a essa organização como uma grande instituição para a qual é ótimo trabalhar”*, e significância de 0,013 com o construto C6 - *“Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela organização onde trabalho”*, e por fim, significância de 0,018 com o construto C7 - *“Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e minha organização”*. A partir disso, Abbad, Freitas e Pilati (2006) apontam que o suporte organizacional é um construto que dispõem de diversas dimensões que são intrínsecas às práticas de gestão, as cobranças quanto as obrigações e deveres, a carga de trabalho, condições estruturais e práticas de promoção e ascensão na organização. Dessa forma, a recompensa financeira em termos de remuneração e benefícios corroboram para que a ligação afetiva entre o colaborador e a organização seja mais palpável e ainda, motivo de orgulho de fazer parte da equipe.

No que diz respeito a variável S12 tendo em consideração a afirmativa *“Nesta organização, os salários pagos aos funcionários são compatíveis com as melhores remunerações praticadas no mercado financeiro para cargos similares”*, denota uma significância de 0,028 com o construto C2 - *“Conversando com meus amigos, eu sempre me refiro a essa organização como uma grande instituição para a qual é ótimo trabalhar”*, significância de 0,027 com o construto C3 - *“Sinto os objetivos da minha organização como se fossem os meus”*, e significância de 0,037 com o construto C8 - *“Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim”*.

Em relação a variável S15, no que concerne a afirmativa *“Na organização em que trabalho, há cobrança e pressão excessivas para o alcance de metas”*, sugere uma

significância de 0,022 com o construto C9 - *“Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim”*, e ainda significância de 0,020 com o construto C10 - *“Eu realmente me interesso pelo destino a organização onde trabalho”*.

À respeito da variável S16, na afirmativa *“Esta organização sobrecarrega de trabalho os funcionários que possuem melhor desempenho”*, apresenta relevância de 0,043 com o construto C7 - *“Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e minha organização”*, e significância de 0,050 com o construto C8 - *“Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim”*. Neste mesmo panorama, a variável S17 - *“Nesta organização, a sobrecarga de trabalho leva o funcionário frequentemente ao esgotamento físico e mental”*, revela relação significativa de 0,033 com o construto C3 - *“Sinto os objetivos da minha organização como se fossem os meus”*.

A variável S19, que refere-se a afirmativa *“Esta organização só se interessa pelo alcance de metas, deixando de oferecer condições saudáveis de trabalho”*, indica relevância de 0,022 com o construto C6 - *“Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela organização onde trabalho”*.

E ainda, à respeito da variável S22, na afirmativa *“Esta organização procura aprimorar constantemente os processos de trabalho, levando em consideração, as sugestões dos funcionários”*, apresenta significância de 0,010 com o construto C3 - *“Esta organização oferece locais de trabalho com móveis, equipamentos e materiais em quantidade suficiente”*, significância de 0,002 com o construto C6 - *“Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela organização onde trabalho”*, e por fim, significância de 0,002 com o construto C9 - *“Aceito as normas da empresa porque concordo com elas”*.

Frente a variável S27 - *“Esta organização evita responder seus funcionários por pequenas falhas, ressaltando mais os aspectos positivos do que os negativos do seu desempenho”* revela significância de 0,009 com o construto C4 - *“A organização em que trabalho realmente inspira o melhor de mim para meu progresso no desempenho do trabalho”*, e significância de 0,031 com o construto C8 - *“Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim”*.

Quanto a variável S28 - *“Esta organização promove a capacitação de seus funcionários, oferecendo-lhes constantemente treinamentos segundo a área de atuação de cada um”*, denota relação significativa de 0,037 com o construto C1 - *“Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da organização onde trabalho”*, significância de 0,008 com o construto C3 - *“Sinto os objetivos da minha organização como se fossem os meus”* e ainda, significância de 0,042 com o construto C8 - *“Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim”*.

Por fim, quanto as variáveis S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S11, S13, S14, S18, S20, S21, S23, S24, S25, S26 não apresentaram significância relevante com nenhum construto componente da EBACO. Conforme, Borges-Andrade (2015) a educação e o trabalho são dimensões correlatas no contexto organizacional, visto que a aprendizagem é o meio pelo qual possibilita aos indivíduos a empregabilidade e para as organizações, o investimento em desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional compõe a estratégia para garantir sua sustentabilidade no mercado competitivo. Sendo assim, a percepção positiva de suporte organizacional frente a treinamentos e capacitação pode influenciar no comprometimento do colaborador.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou analisar a influência do suporte organizacional no comprometimento organizacional em uma organização privada da região central do Rio Grande do Sul. Para tal investigação, foram utilizados dois instrumentos, a Escala de Bases do

Comprometimento Organizacional (EBACO) validada por Bastos e Aguiar (2015) e a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R) proposta e validada por Queiroga, Brandão, Borges-Andrade, (2015), que através de técnicas estatísticas e de correlação confirmou uma correlação significativa entre os construtos.

É relevante destacar a percepção do suporte organizacional em termos de equipamentos, máquinas e materiais, bem como a percepção de condições estruturais. Além disso, a recompensa financeira quando se trata de remuneração e benefícios em contrapartida ao esforço dispendido no dia a dia do trabalho é satisfatória. E ainda, a prática de dar feedbacks é percebida como um suporte importante, uma vez que é através deste que há o alinhamento de expectativas entre o colaborador e a organização no que tange o desempenho das atividades.

Assim, pode-se concluir que os colaboradores têm um apreço para com a organização, sentem-se orgulhosos de pertencerem e desejam que a organização prospere. No entanto, pode-se afirmar que a cobrança e pressão excessiva pode prejudicar o comprometimento. Dessa forma, estes resultados auxiliam a organização a identificar pontos de intervenção nas rotinas de trabalho, já que as avaliações não foram muito satisfatórias no fator carga de trabalho.

Desse modo, a pesquisa alcançou resultados alinhados com as teorias estudadas a respeito do suporte e comprometimento organizacional. Além de que ser um aporte de resultados importantes para serem explorados pela organização no que tange o suporte organizacional, uma vez que este reflete consideravelmente no comprometimento organizacional.

## REFERÊNCIAS

- ABBAD, G. FREITAS, I. A.; PILATI, R. Contexto de trabalho, desempenho competente e necessidades em TDeE. In: Borges-Andrade, J.E.; Abbad, G.; Mourão, L. (Org.). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- BASTOS, A.V.B. Medidas de comprometimento no contexto de trabalho: um estudo preliminar de validade discriminante. **Psico**, v. 24, n. 2, p. 29-48, 1992.
- BASTOS, A. V. B.; PINHO; A. P. M.; ROWE; D.E. O. **Comprometimento, Entrincamento e Consentimento Organizacionais: explorando seus determinantes e consequentes entre gestores**. In: EnANPAD, Rio de Janeiro, 2011.
- BASTOS, A. V. B.; AGUIAR, C. V. N. Comprometimento Organizacional. In: PALACIOS, K. P; PEIXOTO, A. L. A. **Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2015.
- BISQUERRA, et al. **Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- BORGES, L. O.; e YAMAMOTO, O. H. Mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J.; BASTOS, A.V.B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (pp. 25-72). Porto Alegre: ArtMed, 2015.

BORGES-ANDRADE, J. E. Aprendizagem no trabalho. In: BENDASOLLI, P. F.; BORGES-ANDRADE, J. E. **Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015.

BOSQUETTI, M. A. **Gestão de Pessoas, estratégia e performance organizacional: um estudo internacional de casos múltiplos**, Tese de Doutorado em Administração, Universidade de São Paulo, 2009.

BRITO, A. P. M. P.; BASTOS, A. V. B. O Schema de ‘trabalhador comprometido’ e gestão do comprometimento: um estudo entre gestores de uma organização petroquímica. **Revista Organizações e Sociedade**, v. 22, n. 1, p. 1-24, 2001.

CODA, R.; FONSECA, G. F. Em busca do significado do trabalho: Relato de um estudo qualitativo entre executivos. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 14, n. 6, p. 1-16, 2004.

COVACS, J. M. **Bem-estar no trabalho: O impacto dos valores organizacionais e percepções de suporte organizacional e percepções de justiça**. Dissertação de mestrado, Programa de Pós-graduação em Psicologia da Saúde, da Universidade Metodista de São Paulo, 2006.

DEMO, G.; MARTINS, P. R.; e ROURE, P. Políticas de gestão de pessoas, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho na Livraria Cultura. **Revista Alcance - Eletrônica**, v. 20, n. 2, p. 237-254, 2013.

FERREIRA, M.; et al. Suporte no trabalho: a percepção de docentes do ensino técnico. **Rev. Gest. Aval. Educ.**, v. 5, n. 3, p. 33-49, 2014.

FRANÇA, L. A. C. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2014.

LEITE, N. P.; e ALBURQUEQUE, L. G. Gestão estratégica de pessoas: conceito, evolução e visão. In: ALBUQUERQUE, L. G.; LEITE, N. P. **Gestão de pessoas: perspectivas estratégicas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MASCARENHAS, A. O. **Gestão estratégica de pessoas**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

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

MELO, F. L. N. B. et al. **Validação Da Escala de Bases De Comprometimento Organizacional Na Gestão Pública: Um Estudo De Caso No Tribunal De Contas Do Estado Do Rio Grande Do Norte**. Enanpad: Rio de Janeiro, 2014.



MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organization commitment. **Human Resource Management Review**, v. 1, n. 1, 1991.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v. 1, n. 1, 1979.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos**. Rio de Janeiro: Saraiva, 2016.

O'REILLY, C. A., e CHATMAN, J. Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 492-499, 1986.

PAIVA, K. et al. Comprometimento Organizacional: Um estudo com trabalhadores de um call center. **Anais... Anpad**, 2013.

PALACIOS, K. P., e PEIXOTO, A. L. A. **Ferramenta de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2015.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; e PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 6, 2010.

QUEIROGA, F.; BRANDÃO, H. P.; BORGES-ANDRADE, J. E. Escala de percepção de suporte organizacional – versão reduzida. In: PALACIOS, K. P.; PEIXOTO, A. L. A. **Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2015.

RIBEIRO, M. A. **Psicologia e gestão de pessoas**. Psicopedagogica Ltda, 2009.

RHOADES, L.; EISENBERGER R. Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of Applied Psychology**, v. 87, n. 4, p. 698-714, 2002.

ROWE, D. E. O. **Múltiplos comprometimentos e suas relações com o desempenho: um estudo entre docentes do ensino superior brasileiro em IES públicas e privadas**. Tese (Doutorado em Administração) - Curso de Doutorado da Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2008.

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

SIQUEIRA, M. M. M., GOMIDE-JUNIOR., S. Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.) **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TAMAYO, M. R., TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 1, 2007.