

**UNIVERSIDADE METODISTA DE SÃO PAULO**  
**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ROGÉRIO DOS SANTOS SILVA**

**O IMPACTO DE PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E  
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL AFETIVO SOBRE A  
INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE**

**SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**2014**

**ROGÉRIO DOS SANTOS SILVA**

**O IMPACTO DE PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E  
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL AFETIVO SOBRE A  
INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Metodista de São Paulo como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: **Prof. Dr. Alexandre Cappellozza**

**SÃO BERNARDO DO CAMPO  
2014**

**ROGÉRIO DOS SANTOS SILVA**

**O IMPACTO DE PERCEÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E  
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL AFETIVO SOBRE A  
INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE**

Área de concentração: Administração

Data da defesa: 12 de março de 2014

Resultado: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Alexandre Cappelozza  
Presidente da Banca

---

Prof. Dr. Luciano Venelli Costa  
Examinador Interno  
Universidade Metodista

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Dagmar Silva Pinto de Castro  
Examinadora Externa  
Universidade Metodista de Piracicaba

## **AGRADECIMENTOS**

Acima de tudo, agradeço imensamente a Deus por permitir que eu chegasse até aqui, me abençoando, protegendo, iluminando e estando presente na minha vida em todos os momentos.

Aos meus pais, que são meu alicerce e aos quais devo tudo o que sou, e pelos quais eu faria o que fosse necessário.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pela bolsa de estudo concedida.

Ao meu Prof. Alexandre Cappellozza, pelas orientações preciosas e críticas construtivas que contribuíram muito para a realização deste trabalho.

A Prof<sup>a</sup> Mirlene Maria Matias Siqueira sempre me apoiando, incentivando e fazendo crescer como pessoa e docente, respeitando as minhas limitações, mas sem hesitar nos “puxões de orelha” que se fizeram necessário.

Ao Prof. Alberto Claro pela amizade, dedicação, empenho e presteza a todas as minhas solicitações, particularmente nos momentos cruciais desta minha caminhada.

A todos os professores deste programa, por expandir meus conhecimentos, importantes ferramentas para a minha formação acadêmica e científica.

*“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.*

Marthin Luther King

SILVA, Rogério dos Santos. **O impacto de percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção de rotatividade.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração e Economia, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2014.

## RESUMO

O objetivo geral deste estudo foi analisar, interpretar e discutir as relações entre a percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade e os efeitos das variáveis: gênero, idade, tempo de trabalho e chefia sobre a intenção de rotatividade. Participaram deste estudo 132 trabalhadores que atuam no estado de São Paulo em organizações públicas e privadas. Como instrumento para a coleta de dados foi utilizado um questionário de autopreenchimento composto por três escalas que mediram as variáveis. A presente pesquisa se propôs a apresentar, interpretar e discutir as relações entre as variáveis, como também, testar as hipóteses referentes ao modelo conceitual proposto, por meio de uma pesquisa de natureza transversal com abordagem quantitativa, cujos dados coletados foram analisados por aplicação de técnicas estatísticas paramétricas (cálculos de estatísticas descritivas: médias, desvio padrão, teste t *student*, correlações e cálculos de estatísticas multivariadas: análise da regressão múltipla hierárquica). O tratamento e análise dos dados foram realizados pelo *software* estatístico *Statistical Package for Social Science* – SPSS, versão 19.0 para Windows. Os resultados obtidos demonstraram que percepção de suporte organizacional e o comprometimento organizacional são preditores diretos de intenção de rotatividade. As variáveis: gênero, idade, tempo de trabalho e chefia não apresentaram coeficientes de regressão significantes, portanto não é possível afirmar que são antecedentes de intenção de rotatividade. Os resultados foram discutidos à luz da literatura da área, tendo sido comparados com resultados de outros estudos empíricos.

**Palavra-chave:** Percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional, intenção de rotatividade.

SILVA, Rogério dos Santos. **O impacto de percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção de rotatividade.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração e Economia, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2014.

### **ABSTRACT**

The aim of this study was to analyze, interpret and discuss the relationship between perceived organizational support, affective organizational commitment and turnover intention and the effect of variables: gender, age, seniority and leadership on turnover intention. The study included 132 workers who work in the state of São Paulo in public and private organizations. As a tool for data collection, a self-administered questionnaire consists of three scales that measured variables were used. This research was aimed to present, interpret and discuss the relationships between variables, but also test the hypotheses concerning the proposed conceptual framework, through a cross-cutting research with quantitative approach, which collected data were analyzed by applying techniques parametric statistics (calculation of descriptive statistics: mean, standard deviation, student t test, correlation and multivariate statistical calculations: analysis of hierarchical multiple regression). The processing and analysis of data were performed by the statistical software Statistical Package for Social Sciences - SPSS, version 19.0 for Windows. The results showed that perceived organizational support and organizational commitment are direct predictors of turnover intention. Variables: gender, age, seniority and leadership showed no significant regression coefficients, therefore we can't state that are antecedents of turnover intention. The results were discussed in light of literature in the field, having been compared with results from other empirical studies.

**Keyword: Perceived organizational support, organizational commitment, turnover intention.**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>04</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>06</b>
<b>ESTRUTURA DO TEXTO</b>	<b>06</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. REVISÃO TEÓRICA</b>	<b>07</b>
1.1. Percepção de Suporte Organizacional	<b>09</b>
1.2. Comprometimento Organizacional afetivo	<b>16</b>
1.3. Intenção de rotatividade	<b>22</b>
1.4. Modelo e Hipóteses	<b>28</b>
<b>CAPITULO II</b>	
<b>2. MÉTODO</b>	<b>31</b>
2.1. Participantes	<b>31</b>
2.2. Instrumentos	<b>32</b>
2.3. Procedimentos de coleta de dados	<b>33</b>
2.4. Análise de dados	<b>33</b>
<b>CAPITULO III</b>	
<b>3. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>35</b>
3.1. Análises descritivas	<b>35</b>



3.2. Correlações -----	37
3.3. Análise de regressão múltipla-----	38
<b>4. CONCLUSÕES-----</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS-----</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO -----</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS -----</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO C – HISTOGRAMA, NORMAL P-P PLOT E SCATTERPLOT DA VARIÁVEL DEPENDENTE INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE -----</b>	<b>56</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1 – Dissertações ou Teses que estudaram Percepção de suporte organizacional de 2008 a 2013-----</b>	<b>13</b>
<b>Quadro 2 – Dissertações ou Teses que estudaram o comprometimento organizacional afetivo de 2008 a 2013-----</b>	<b>21</b>
<b>Quadro 3 – Dissertações ou Teses que estudaram intenção de rotatividade de 2008 a 2013-----</b>	<b>26</b>
<b>Quadro 4 – Síntese de objetivos, hipóteses e provas estatísticas aplicadas aos dados do estudo-----</b>	<b>34</b>
<b>Quadro 5 – Síntese dos resultados das hipóteses-----</b>	<b>41</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1 - Esquema Mental para a norma de reciprocidade-----</b>	<b>10</b>
<b>Figura 2 - Modelo hipotético do impacto das variáveis pessoais (gênero/idade), variáveis funcionais (tempo de serviço/chefia), percepção de suporte organizacional e de comprometimento organizacional afetivo sobre intenção de rotatividade.-----</b>	<b>30</b>
<b>Figura 3 – Histograma variável dependente intenção de rotatividade-----</b>	<b>56</b>
<b>Figura 4 – Normal P-P Plot da variável dependente intenção de rotatividade-----</b>	<b>57</b>
<b>Figura 5 – Scatterplot da variável dependente intenção de rotatividade-----</b>	<b>58</b>

## LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Frequência de publicação de artigos acerca de percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade em periódicos nacionais e internacionais-----	07
Tabela 2 - Base de dados de teses e dissertações-----	00
Tabela 3 – Frequência de estudos sobre percepção de suporte organizacional publicados de 2008 a 2013-----	10
Tabela 4 – Frequência de estudos sobre comprometimento organizacional afetivo publicados de 2008 a 2013-----	18
Tabela 5 – Frequência de estudos sobre intenção de rotatividade publicados de 2008 a 2013-----	24
Tabela 6 – Dados demográficos dos participantes (n=132)-----	32
Tabela 7 – Estatísticas descritivas, valores do teste t, entre as variáveis do estudo e índices de confiabilidade das escalas (n=132)-----	35
Tabela 8 – Coeficientes de correlação ( <i>r</i> de Pearson) entre as variáveis do estudo e índices de confiabilidade das escalas -----	37
Tabela 9 – Resultado da regressão múltipla hierárquica apontando a variável dependente -----	39

## INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho e os problemas relacionados a ele tem sido alvo de investigação por muitos pesquisadores do mundo, como Mowday, Porter e Steers (1979), Eisenberger, Huntington, Hutchison, Sowa (1986), Meyer e Allen (1991), Bastos (1993) e Siqueira (2005), que buscaram explicar as relações entre o comportamento do trabalhador, as empresas em que atuam, os problemas vivenciados e nas interações com o ambiente de trabalho, colegas e chefia. Este estudo teve como foco analisar, interpretar e discutir as relações entre percepção de suporte organizacional e comprometimento afetivo e o impacto dessas variáveis na intenção de rotatividade.

Outras situações aliam-se às relações entre as variáveis acima citadas, advindos deste cenário globalizado e extremamente competitivo que exerce pressões constantes sobre o ambiente organizacional. Os recursos humanos tornam-se um foco estratégico, para atingir as metas estabelecidas. Portanto, é importante compreender as reações, percepções que o indivíduo pode desenvolver e suas intenções com relação ao seu trabalho. As organizações devem empreender esforços para manter seus funcionários satisfeitos, comprometidos e reter os funcionários talentosos (BASTOS, 1993).

Para manterem-se competitivas e garantir a sobrevivência no mercado que atuam, têm obrigado as organizações a reverem suas estratégias, a fim de despertar em seus empregados sentimento de afeto, confiança, respeito e crenças relacionadas com o grau de valorização das suas contribuições (EISENBERGER et al, 1986; SHORE E SHORE, 1995). Desta maneira, o trabalhador desenvolverá percepções positivas, por julgar que as intenções da organização são sinceras e não manipulativas (OLIVEIRA-CASTRO; PILATI; BORGES-ANDRADE, 1999).

A acirrada concorrência exige a necessidade da participação, envolvimento e empenho do indivíduo com a organização, com alto grau de comprometimento. Segundo Mowday, Porter e Steers (1979), o indivíduo estabelece vínculos com a organização quando ele identifica-se com os objetivos e valores organizacionais e os benefícios pessoais que estes vínculos podem trazer para sua vida. Profissionais comprometidos afetivamente com a organização tendem a apresentar menores índices

de absenteísmo, maior produtividade e são como facilitadores para atingir os objetivos organizacionais (ALLEN; MEYER, 1990; COSTA; BASTOS, 2005).

Portanto, se faz necessário para realização das estratégias organizacionais, para que esse trabalhador, não tenha planos futuros de sair da organização. A satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional são preditores diretos da intenção de rotatividade (SIQUEIRA; PEREIRA, 2011). As ações do indivíduo relacionado à rotatividade representa, de alguma forma, o sentimento que ele tem com a organização (MILKOVICH; BOUDREAU, 2000). Organizações que desejam sobreviver e prosperar neste ambiente competitivo devem ter políticas para a manutenção de recursos humanos (FERREIRA; SIQUEIRA, 2005).

Diante dos desafios apresentados, esta pesquisa propõe-se a analisar o impacto da percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção de rotatividade, e talvez possa proporcionar aos gestores a compreensão de tais variáveis do comportamento organizacional para um gerenciamento eficiente e eficaz, possibilitando que os funcionários sejam mais comprometidos, proativos e saudáveis no trabalho.

## **OBJETIVOS**

### **Geral:**

O estudo teve como objetivo analisar, interpretar e discutir o impacto da percepção de suporte organizacional e comprometimento afetivo sobre a intenção de rotatividade.

### **Específicos:**

1. Apresentar e discutir os índices de correlação das variáveis percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, gênero, idade, tempo de trabalho e chefia sobre intenção de rotatividade;
2. Avaliar os efeitos das variáveis: percepção de suporte organizacional e de comprometimento organizacional afetivo sobre intenção de rotatividade.
3. Avaliar o impacto das variáveis: chefia, tempo de trabalho, idade e gênero sobre a intenção de rotatividade.

## **ESTRUTURA DO TEXTO**

O presente estudo está organizado em quatro capítulos. No primeiro é apresentado uma revisão teórica sobre o assunto e uma comparação das produções acadêmicas sobre percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade. No segundo capítulo será apresentado o método utilizado para que se alcancem os objetivos do estudo. Em seguida, no terceiro capítulo serão apresentados às análises e discussão dos resultados da pesquisa. Por fim, no quarto capítulo, encerra-se o estudo ao apresentar a conclusão.

## CAPITULO I

### 1. Revisão teórica

Com o intuito de sistematizar os resultados obtidos com o levantamento da literatura acerca de percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade, primeiramente foi realizado um levantamento dos trabalhos sobre os assuntos abordados. Na sequência foi realizada uma pesquisa em fontes bibliográficas dos últimos anos de publicações (2008 a 2013) para avaliar o quanto as variáveis, objeto da pesquisa, estão sendo estudadas. O levantamento foi realizado em periódicos internacionais, como também teses e dissertações nacionais e internacionais (ver Tabela 1).

**Tabela 1 – Frequência de publicação de artigos acerca de percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade em periódicos internacionais (2008-2013).**

Periódicos	Qualis			
	FI	PSO	COA	IR
Journal of Human Resource Management	A1			1
Journal of Applied Psychology	A1	3	4	4
Journal of Nursing Scholarship	A1		1	
Journal of Occupational Health Psychology	A1	1		
Journal of Occupational and Organizational Psychology	1.882	3		
Journal of Organizational Behavior Management	A1			1
Personnel Psychology	A2	1		
Stress and Health	A1		1	
Nacionais			1	
Psicologia: Teoria e Pesquisa	A1			
Teses e dissertações		8	2	9

**Nota: PSO = percepção de suporte organizacional; COA = comprometimento organizacional afetivo; IR= Intenção de Rotatividade.**

**Fonte: desenvolvido pelo autor**

Uma questão importante para a escolha dos periódicos selecionados foi quanto ao foco das pesquisas representadas pelos artigos. Outro critério utilizado de escolha dos periódicos foi à avaliação *Qualis* desenvolvida pela Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Esta classificação foi desenvolvida



para avaliar os veículos de divulgação da produção bibliográfica dos programas de pós-graduação *stricto sensu* credenciados pela instituição. Os periódicos *Journal of Occupational and Organizational Psychology* e *Journal of Occupational Health Psychology*, não estão classificados pelo sistema *Qualis*, por não haver publicações de pesquisadores vinculados a programas de pós-graduação no Brasil. Portanto, foi utilizado o fator de impacto (FI), número este, fornecido pelo *Institute for Scientific Information*, sistema que identifica a quantidade de vezes que determinada publicação é citada em um determinado período. As notas *Qualis* atingidas em 2010 pelos veículos escolhidos foram A1 e A2.

Além da CAPES, foram pesquisadas outras conceituadas bases de dados de teses e dissertações nacionais e internacionais (tabela2):

**Tabela 2- Base de dados de teses e dissertações (2008-2013).**

<b>Universidade</b>	<b>Base de dados</b>
Universidade Metodista de São Paulo	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Universidade de Brasília	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Universidade Federal do Rio de Janeiro	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Universidade de Uberlândia	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Pontifícia Universidade Católica de Goiás	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade Economia e Finanças	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Universidade de Lisboa	Biblioteca Digital de teses e dissertações
Universidade do Porto	Biblioteca Digital de teses e dissertações

**Fonte: desenvolvida pelo autor**

A seguir será apresentada individualmente a revisão da literatura sobre os conceitos de estudo neste trabalho: percepção suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade, e também serão apresentadas tabelas e quadros com os desdobramentos das informações contidas nas Tabelas 1 e 2.

### **1.1. Percepção de suporte organizacional**

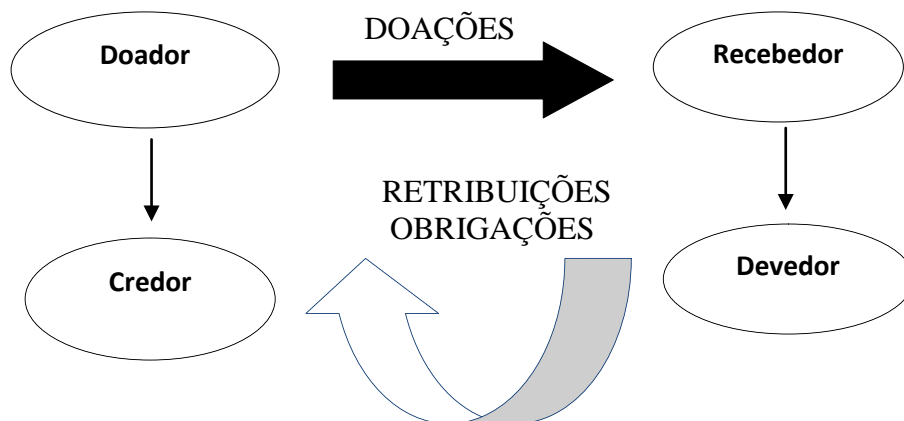
É crescente a preocupação das organizações em proporcionar e desenvolver um ambiente de trabalho agradável, satisfatório e melhores condições de trabalho, desenvolvendo no funcionário a crença de que a organização oferece suporte (SIQUEIRA; PADOVAM, 2007). O estudo do tema teve início na década de 80 com o trabalho de Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986), onde desenvolveram pesquisas sobre a percepção de suporte organizacional, que tem em sua fundamentação a ideia de que o empregado personifica a organização que trabalha, porque tende a ver ações dos agentes da organização como ações da própria organização. Ainda segundo os autores, os colaboradores encaram as organizações como entidades vivas e desenvolvem crenças relacionadas com o grau de valorização das suas contribuições e da atenção ao seu bem-estar que a organização demonstra. Dessa maneira, esta tendência é denominada de percepção de suporte organizacional (EISENBERGER et al, 1986).

Roades e Eisenberger (2002) afirmam que a percepção de suporte organizacional está associada a questões fundamentais para a empresa e para empregado. Conforme os autores, as organizações tendem a valorizar seus empregados que demonstram envolvimento, dedicação e comprometimento com o trabalho, por outro lado, os empregados buscam organizações que proporcionem um ambiente de trabalho agradável. A chefia é como um agente da organização e tem como responsabilidade orientar e avaliar o desempenho do trabalhador. Desta forma as orientações positivas ou negativas são considerados um indicativo de percepção de suporte organizacional (ASELAGE; EISENBERGER, 2003).

O trabalhador só desenvolve as percepções positivas do suporte organizacional, quando ele julga que as intenções da organização são sinceras e não manipulativas (OLIVEIRA-CASTRO; PILATI; BORGES-ANDRADE, 1999).

Para desenvolver a percepção de suporte organizacional, deve existir uma relação de reciprocidade, onde a organização demonstra de forma clara e sincera preocupação com o bem-estar do trabalhador e o empregado o envolvimento e o comprometimento (EISENBERGER et al, 1986). Para que a reciprocidade seja adequadamente utilizada como base teórica social na compreensão da percepção do

suporte organizacional, o empregado seja posicionado como receptor e a organização como doadora, especificando o papel de cada uma das partes como autores durante a troca social (SIQUEIRA, 2005). Sendo assim, sugere que tal relação pode ser representada na figura:



**Figura 1.** Esquema Mental para a norma de reciprocidade. (Siqueira, 2005. p.85)

Segundo análises de Siqueira e Gomide Jr. (2004), a capacidade de percepção de suporte influenciar resultados relevantes para as organizações, está amplamente registrada na literatura. Para Oliveira (2006), a percepção de suporte organizacional atua em resultados relevantes para a organização, essa percepção em altos níveis proporciona melhor desempenho organizacional, reduz o absenteísmo, a insatisfação com o trabalho e a intenção de sair da empresa, conseqüentemente aumento o desempenho, satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e o comprometimento organizacional afetivo.

Conclui-se diante dos resultados das pesquisas realizadas que, as crenças dos trabalhadores acerca da preocupação da organização com seu bem-estar, influencia os vínculos com o trabalho (envolvimento e satisfação) e vínculos afetivos (comprometimento afetivo) e impacta significativamente sobre as ações individuais (absenteísmo e intenção de sair da empresa), que podem contribuir para a efetividade organizacional (SIQUEIRA; GOMIDE Jr., 2004).

A percepção de suporte organizacional foi um tema investigado, entre 2008 e 2013. Pesquisas publicadas em periódicos que estudam o tema (ver tabela 3) e que atendem os critérios descritos na Tabela 1.

**Tabela 3 – Frequência de estudos sobre percepção de suporte organizacional publicados de 2008 a 2013**

<b>Periódicos</b>	<b>Número de publicações</b>
Journal of Applied Psychology	2
Journal of Occupational and Organizational Psychology	3
Journal of Occupational Health Psychology	1
Personnel Psychology	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fonte: desenvolvido pelo autor**

A seguir será apresentado o direcionamento das pesquisas, conforme apresentado na Tabela 3.

Boezeman e Ellemers (2008) desenvolveram três estudos utilizando a percepção de suporte organizacional em recrutamento de voluntários em organizações sem fins lucrativos. Os resultados destes estudos demonstraram que a percepção de suporte organizacional em organizações sem fins lucrativos contribuiu para o aumento da participação de trabalhadores não voluntários em ações dessas organizações.

Armstrong-Stassen e Ursel (2009) apresentam dois estudos para testar um modelo conceitual das relações entre os fatores organizacionais, carreira e a intenção dos trabalhadores mais antigos de permanecer na organização. Os resultados destes trabalhos demonstraram que o suporte organizacional media a relação entre fatores organizacionais e intenção de permanecer na organização. A satisfação com a carreira media a relação entre o suporte organizacional e a intenção de permanecer na organização. Os autores concluíram que a implementação de práticas de treinamento e desenvolvimento para os trabalhadores mais antigos, adaptar as suas necessidades e fornecendo atribuições de trabalho interessantes e desafiadoras, são importantes para a percepção de suporte e satisfação na carreira, para a retenção de trabalhadores mais antigos.

Kossek, Bodner e Hammer (2011) apresentou um modelo de investigação sobre as relações entre a percepção de suporte e de familiaridade com o trabalho, onde comparou a influência relativa de quatro variáveis: suporte social no local de trabalho,

suporte organizacional, suporte do supervisor e familiaridade com o trabalho. Os resultados mostraram que a familiaridade com o trabalho e suporte do supervisor estão fortemente relacionadas entre si, e a percepção de suporte organizacional afeta diretamente a familiaridade com o trabalho.

A pesquisa desenvolvida por Lee e Peccei (2011) apresentou um modelo de integração entre a percepção de suporte organizacional e as percepções de políticas organizacionais, com funcionários de uma pequena empresa de fabricação coreana. O resultado obtido indicou que a percepção de políticas organizacionais não modera relação entre a percepção de suporte organizacional com o comprometimento afetivo ou a intenção de ficar na organização. No entanto, a percepção de suporte organizacional moderou significativamente com o comportamento de cidadania organizacional.

O trabalho de Conway e Shapiro (2011) investigou a relação recíproca entre as percepções de cumprimento do contrato psicológico e o desempenho do empregado, e se esta foi moderada pela qualidade e duração da relação de troca social, através da percepção de suporte organizacional. No resultado da pesquisa foi encontrado suporte para as ligações recíprocas, a relação entre o desempenho e o contrato psicológico aumentou ao longo do tempo. A qualidade da relação de troca social moderou as ligações recíprocas entre as vendas realizadas e metas de venda.

O estudo desenvolvido por Ratnasingam et al (2012), usou a teoria percepção suporte organizacional como uma estrutura abrangente, investigando o papel moderador da percepção de suporte organizacional familiar, satisfação sobre a relação entre o tipo de utilização de creche (dentro e fora do local de trabalho), compromisso com o trabalho e a satisfação com o emprego. Para o estudo foi utilizado dados coletados de funcionários e membros do corpo docente de uma grande universidade pública do sul dos Estados Unidos. Os resultados indicaram que em comparação com os usuários de acolhimento externo, funcionários que utilizavam creche no local de trabalho eram menos engajados e satisfeitos com seus empregos, por sua organização ser desprovida de fundamentos para a sua vida familiar.

Wayne, Casper, Wendy, Mattheus e Allen (2013), apresentam um estudo com o objetivo de explicar os processos através dos quais as percepções de suporte organizacional familiar se relacionam ao comprometimento afetivo. Os resultados sugerem que suporte organizacional familiar do empregado está positivamente

associada com o comprometimento dos funcionários através de suas experiências de trabalho, a família e as atitudes de parceiros.

A percepção de suporte organizacional foi um tema investigado nas dissertações e teses desenvolvidas nos últimos anos. Entre 2008 e 2013, foram encontrados oito trabalhos que estudaram o tema (ver Quadro 1)

**Quadro 1 – Dissertações ou Teses que estudaram percepção de suporte organizacional de 2008 a 2013.**

<b>Títulos</b>	<b>Autor/Ano</b>	<b>Universidade</b>
Bem estar no trabalho: relações com o suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho; **	Paschoal (2008)	Universidade de Brasília
Os impactos do balanço emocional, otimismo e percepção de suportes sobre bem-estar no trabalho de agentes comunitários de saúde; *	Barbosa (2010)	Universidade Metodista de São Paulo
Percepção de suporte organizacional, afeto positivo, afeto negativo e resiliência: antecedentes da confiança do empregado na organização; *	Batista (2010)	Universidade Federal de Uberlândia
Suporte Organizacional, Coping e Dimensões Afetivas do Bem estar Subjetivo: Um Estudo com Jovens Aprendizes; *	Maciel (2010)	Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Análise da interdependência do capital psicológico, percepção de suporte e bem estar no trabalho; *	Souza (2011)	Universidade Metodista de São Paulo
Suporte Organizacional e Adaptação de expatriados e seus Cônjuges: Uma Análise por Meio de Equações Estruturais; *	Broseghini (2011)	Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade Economia e Finanças
Percepção de Suporte Organizacional: Estudo em Enfermeiros; *	Teixeira (2011)	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
Percepção do suporte organizacional: um estudo de sua relação com o desenvolvimento do comprometimento com a mudança organizacional; *	Cruz (2012)	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

\*\* = Tese; \* Dissertação

Fonte: Desenvolvido pelo autor

A seguir serão apresentadas os estudos realizados, apontando o direcionamento das pesquisas, conforme apresentado no Quadro 1.

A tese de Paschoal (2008) pesquisou o impacto da percepção de suporte organizacional, suporte social e da intenção entre oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho e valores pessoais sobre o bem-estar no trabalho. Os resultados indicaram que as oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho e o suporte organizacional impactam diretamente sobre o bem-estar.

A dissertação de Barbosa (2010) analisou a capacidade de predição da percepção de suporte organizacional sobre as três dimensões do bem-estar no trabalho em Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Os resultados demonstraram que as dimensões do bem-estar no trabalho poderiam variar sob o impacto deste preditor. O estudo apresentou evidências de que seria possível o bem-estar no trabalho dos ACS pode ser fortalecido pela atuação de fatores cognitivos que se desenvolvem a partir de percepções da dinâmica social presentes no ambiente de trabalho e de um fator intrínseco do indivíduo contido na sua estrutura emocional sob a forma de experiências afetivas.

A dissertação de Batista (2010) teve como objetivo principal o teste de um modelo que previa um bloco constituído pelas variáveis: percepção de suporte organizacional, afeto positivo, afeto negativo, resiliência e confiança do empregado na organização. Do modelo proposto apenas por duas variáveis se sustentaram como preditoras da confiança do empregado na organização. Sendo uma delas a percepção de suporte organizacional que explicou os fatores da variável critério: promoção do crescimento do empregado, solidez organizacional, reconhecimento financeiro organizacional e padrões éticos, e a outra, a resiliência que por sua vez explicou o fator da variável critério: padrões éticos, percepção de suporte organizacional, pois concentra uma maior capacidade preditiva em comparação com a única variável micro-sistêmica, e que permaneceu no modelo, apontando para uma maior influência do ambiente sobre os comportamentos organizacionais do que as variáveis individuais.

A dissertação de Maciel (2010) objetivou uma análise das relações existentes entre a percepção de suporte organizacional, as estratégias de *coping* (esforços cognitivos e comportamentais para lidar com situações de dano, de ameaça ou de desafio quando não está disponível uma rotina ou uma resposta automática), dimensões afetivas do bem-estar subjetivo e fatores sócio-demográficos em jovens aprendizes. Os

resultados apontaram que os fatores de percepção de suporte organizacional estilo de gestão da chefia, suporte material, ascensão e salários mostraram relação significativa com os afetos positivos. No que tange às estratégias de *coping*, à resolução de problemas e à busca de gratificação apresentaram correlação positiva e a aceitação/resignação correlação negativa com os afetos positivos. Dentre às variáveis sócio-demográficas (idade, gênero, escolaridade, renda familiar, tempo de serviço) apenas a idade e a escolaridade apresentaram relações de significância com os afetos positivos e negativos.

Souza (2011) em sua dissertação testou um modelo conceitual composto do capital psicológico, percepções de suporte e bem estar no trabalho, com o objetivo de estudar a interdependência dessas variáveis do comportamento organizacional. Os resultados desta pesquisa mostram que trabalhadores com um capital social elevado tendem a perceber suporte (social no trabalho e organizacional) e tendem a manter vínculos com eles e com a organização no qual trabalham, os quais representam bem-estar no trabalho.

A dissertação de Teixeira (2011) analisou a relação de fatores sócio-demográficos e profissionais com a percepção de suporte dos enfermeiros do Centro hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro de Portugal. Neste estudo, colocam-se em evidência os enfermeiros colocados no serviço da sua escolha e os que estão há mais tempo no atual serviço. O resultado do estudo evidenciou que estas variáveis interferem de maneira substancial na percepção de suporte dos enfermeiros, entretanto os fatores restantes tais como, sócio-demográficos e profissionais estudados não encontraram diferenças estatísticas significantes.

A dissertação Broseghini (2011) avaliou a influenciado suporte organizacional na adaptação do cônjuge do expatriado e o efeito da adaptação do cônjuge na adaptação do expatriado organizacional. A pesquisa foi realizada com casais expatriados e cônjuges. O resultado do estudo sugere que as organizações devem considerar a adaptação do cônjuge do expatriado organizacional como parte do processo a ser gerenciado em uma designação internacional.

A dissertação de Garanhel (2011) investigou as relações de trabalho presentes nas organizações e seus colaboradores, trabalhadores e supervisores diretos. Os resultados obtidos foram que os trabalhadores onde percepção de suporte organizacional



é maior possuem também níveis elevados de troca com líderes, e estes relacionam positivamente com a percepção do cumprimento das obrigações por parte da organização.

A dissertação de Cruz (2012) analisou se a percepção de suporte organizacional em sua forma unifatorial e multifatorial tem relação com os componentes do comprometimento com as mudanças organizacionais. Os resultados mostraram que a relação entre os três componentes do comprometimento com as mudanças organizacionais e a percepção do suporte organizacional em sua forma unifatorial, porém, a relação não é significativa para todos os componentes quando a percepção do suporte organizacional é dividida em mais de um fator, tais como políticas de ascensão, promoção e salário, gestão de desempenho, carga de trabalho e suporte material.

A percepção de suporte organizacional e o comprometimento organizacional afetivo tem se mostrado variáveis preditoras da intenção de rotatividade, como apresentando nas pesquisas citadas anteriormente. Este trabalho propõe verificar o impacto da percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção da rotatividade. Na sequência deste trabalho será abordado o comportamento organizacional afetivo.

## **1.2. Comprometimento Organizacional Afetivo**

A capacidade de comprometer-se é inerente aos seres humanos, e como ser racional, o homem pode decidir por se comprometer ou não com outras pessoas, com o trabalho ou com a família. Uma pessoa é atraída a associar-se a outra ou outras pessoas, pelos benefícios que essa relação pode trazer (BLAU, 1964). Para que tenha comprometimento, o indivíduo precisa identificar algum tipo de ganho nas suas relações. O primeiro autor a tratar o comprometimento como vínculo psicológico entre o trabalhador e a organização, foi Herbert Kelman em 1958, que considerou a natureza do comprometimento como multidimensional: envolvimento instrumental motivado por recompensas, envolvimento baseado em um desejo afiliação e interiorização, causadas pela congruência entre os valores individuais e organizacionais (MEDEIROS; ALBUQUERQUE, 2005).

Becker (1960) como primeiro cientista social que usou o termo comprometimento para denominar o engajamento de um indivíduo em uma atividade, teve seus estudos intensificados a partir da década de 70, tem ocupado um lugar de destaque como objeto de investigação. Bastos (1993) afirma que por ser uma medida mais estável, o estudo do comprometimento superou o estudo da satisfação no trabalho.

Para Mowday, Porter e Steers (1979), o comprometimento é uma variável significativa e vista como uma atitude importante para compreensão na relação de trabalho entre os trabalhadores e as organizações. De acordo com esses autores o comprometimento organizacional afetivo ocorre quando o indivíduo reconhece a sua identificação com a empresa e os benefícios pessoais que este vínculo pode trazer para sua vida.

Monday et al. (1982), colocam em evidência a identificação do profissional em relação aos objetivos e valores organizacionais. Os autores defendem três dimensões para a definição de comprometimento afetivo ou atitudinal: O profissional acreditar e aceitar os valores e objetivos da organização a qual está inserido; grande desejo de manter o vínculo com a organização e interesse em esforçar-se a favor da organização.

Com os avanços das pesquisas sobre o comprometimento, Meyer e Allen (1991) construíram um modelo teórico composto por três dimensões, que foi validado por diversos pesquisadores:

1. Instrumental: envolve a avaliação, pelo empregado, das recompensas e custos associados à sua permanência na organização.
2. Normativo: conjunto de pressões internalizadas pelo indivíduo para que se comporte de forma congruente com os objetivos e interesses da organização.
3. Afetivo: processo de identificação e envolvimento do indivíduo com os objetivos e valores da organização.

As pesquisas sobre o comprometimento organizacional contribuíram para o entendimento do vínculo afetivo que o indivíduo estabelece com a organização na qual trabalha, por ter postura diferenciada.

Os trabalhadores que apresentam forte comprometimento afetivo permanecem na organização, além de apresentar melhor desempenho e agir como facilitadores para

atingir os objetivos organizacionais (ALLEN E MEYER, 1990). Siqueira (1995) afirma que as experiências emocionais positivas oriundas dos laços afetivos do trabalhador com a organização podem transformar em sentimentos positivos como entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação.

Bastos (2002) afirma que em qualquer processo em uma organização existirá relações de compromisso entre os indivíduos envolvidos em torno de missão, metas e valores organizacionais. Os efeitos do comprometimento afetivo estão associados a um maior índice de desempenho, assiduidade, apresentam menores taxas de intenção rotatividade e maiores adesões a projetos da organização (BASTOS; BORGES – ANDRADE, 2002; SIQUEIRA; GOMIDE Jr.,2004).

O comprometimento organizacional afetivo foi um tema investigado entre 2008 e 2013, onde foram encontradas sete pesquisas publicadas em periódicos que estudam o tema (ver tabela 4). A seguir será apresentado o direcionamento das pesquisas.

**Tabela 4 – Frequência de estudos sobre comprometimento organizacional afetivo publicados de 2008 a 2013.**

Periódicos	Número de publicações
Journal of Applied Psychology	4
Journal of Nursing Scholarship	1
Psicologia: Teoria e Pesquisa	1
Stress and Health	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fonte: desenvolvido pelo autor**

Luo, Siu e Lu (2010) testaram os efeitos diretos e moderação de comprometimento organizacional afetivo sobre os estressores de trabalho em relação à satisfação no trabalho. Três fatores estressantes de trabalho mais importantes foram avaliados: pesada carga de trabalho, falta de autonomia no trabalho e conflitos interpessoais. O resultado desta pesquisa foi que ambos os fatores estressantes de trabalho e comprometimento organizacional afetivo estavam relacionados com a satisfação no trabalho. Especificamente, a pesada carga de trabalho, falta de autonomia e conflitos interpessoais foram negativamente relacionados com a satisfação no trabalho

e que, comprometimento organizacional afetivo teve uma relação positiva com a satisfação no trabalho.

Eisenberger, Karagonlar, Stinglhamber, Neves, Becker, Gonzalez-Morales e Steiger-Mueller (2010) propõem um conceito denominado personificação organizacional do supervisor, que envolve o grau em que os funcionários identificam seu supervisor com a organização. Verificou-se que, como a personificação organizacional do supervisor aumentou, a associação entre troca líder-membro e comprometimento organizacional afetivo tornou-se maior. No que diz respeito aos antecedentes, encontram-se no Estudo, a identificação de auto relato do supervisor com a organização aumentou a expressão de declarações positivas sobre a organização, que por sua vez aumentou a personificação organizacional do supervisor dos subordinados do supervisor.

Thomas e Borg (2010) buscaram identificar as associações longitudinais entre as características psicossociais do trabalho e comprometimento afetivo entre 6.299 funcionários nos serviços de acolhimento de idosos dinamarqueses. Medidas a nível individual, como a qualidade de liderança, influência no trabalho, o clima da equipe, ambiguidade e ritmo de trabalho previsto e comprometimento organizacional afetivo no follow-up, e medidas a nível de grupo de características psicossociais do trabalho, como qualidade de liderança, influência no trabalho, exigências emocionais e ritmo de trabalho previsto e comprometimento organizacional afetivo no follow-up, foram incluídos nas análises multi-nível. Os resultados sugerem que o comprometimento organizacional afetivo é condicionado por fatores individuais e contextuais do ambiente psicossocial do trabalho e que os modelos multi-nível ajudam à nossa compreensão dos fenômenos organizacionais complexos.

Anvari, Amin, Ahmad, Seliman e Garmsari (2011) investigaram as relações entre as práticas estratégicas de remuneração, contrato psicológico e comprometimento organizacional afetivo e testaram o efeito mediador do contrato psicológico na relação entre as práticas de remuneração estratégicas e comprometimento organizacional afetivo. Os resultados revelam que as práticas de remuneração estratégicas levaram à satisfação percebida do contrato psicológico e este, por sua vez, levou ao comprometimento organizacional afetivo maior. Os trabalhadores com níveis mais

elevados de comprometimento organizacional afetivo que perceberam o cumprimento de contrato psicológico eram menos propensos a deixar a organização.

Kell e Motowidlo (2012) investigaram as associações entre seus componentes afetivos e cognitivos, antecedentes e personalidade e seus resultados comportamentais. Os resultados mostram que a extroversão e afabilidade explica a variação no elemento afetivo de compromisso e consciência que explica a variação no elemento cognitivo de compromisso

Kazemipour, Amin e Pourseidi (2012) investigaram as relações entre espiritualidade no trabalho, o comportamento de cidadania organizacional e comprometimento organizacional afetivo entre enfermeiros. Os resultados da pesquisa sugerem que a espiritualidade no local de trabalho tem uma influência positiva sobre o comportamento de cidadania organizacional dos enfermeiros e comprometimento afetivo. Espiritualidade no trabalho explica 16% da variação no comportamento de cidadania organizacional, ao mesmo tempo em que explicou 35% da variação no comprometimento afetivo entre enfermeiros.

Hausmann, Mueller, Hattrup e Spiess (2013) analisaram as relações entre as diferenças de nível de nação em positividade cultural e satisfação com a vida e comprometimento organizacional afetivo individual entre os funcionários de uma multinacional, a pesquisa esta que foi realizada em 30 países. O Modelo hierárquico linear foi usado para levar em conta a estrutura dos dados a vários níveis. Tanto a satisfação com a vida e positividade cultural mostrou relações incrementais com comprometimento organizacional afetivo, quando testado em conjunto no mesmo modelo. Ao investigar a importância das variáveis afetivas como um preditor de atitudes de trabalho, esta pesquisa contribui para o conhecimento dos universos culturais e particularidades do comportamento humano.

O comprometimento organizacional afetivo foi um tema investigado nas dissertações e teses desenvolvidas entre 2008 e 2013 (ver quadro 2). A seguir serão apresentadas, apontando o direcionamento das pesquisas.

**Quadro 2 – Dissertações ou Teses que estudaram o comprometimento organizacional afetivo de 2008 a 2013.**

<b>Títulos</b>	<b>Autor/Ano</b>	<b>Universidade</b>
Experiências afetivas no contexto organizacional e seu impacto sobre o bem-estar no trabalho; *	Silvério (2008)	Universidade Metodista de São Paulo
Comprometimento organizacional do efetivo e do terceirizado: Estudo do Setor de Relacionamento com o Cliente em uma Empresa de Saneamento no Espírito Santo; *	Barros (2010)	Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças
Comprometimento Organizacional e Características de Personalidade: um estudo de suas relações; *	Faiad (2011)	Universidade de Brasília
O papel moderador de estilos de liderança na relação entre percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo: um estudo com trabalhadores da região sudeste do Brasil; *	Fernandes (2012)	Universidade Metodista de São Paulo
O impacto do contexto de trabalho e do comprometimento afetivo sobre o absenteísmo do profissional de nível médio de enfermagem: um estudo em um hospital universitário; *	Fantoni (2013)	Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças

\* = **Dissertação**

**Fonte: Desenvolvido pelo autor**

Donizetti (2008) em seu estudo submeteu a um teste empírico as relações entre experiências afetivas no contexto organizacional e três dimensões de bem-estar no trabalho, satisfação, envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional. Os dados foram coletados através de questionário de auto-preenchimento com quatro escalas: afetos positivos e negativos, satisfação no trabalho com o trabalho, envolvimento no trabalho e comprometimento afetivo. Os resultados obtidos revelaram que o bem-estar no trabalho é um estado psicológico sustentado pela vivência de emoções positivas no contexto organizacional.

Barros (2010) em seu estudo comparou os graus de comprometimento organizacional de funcionários efetivos e funcionários terceirizados. Participaram deste estudo funcionários efetivos e terceirizados do setor de relacionamento de uma determinada organização e a metodologia utilizada foi a pesquisa documental dos programas, políticas, contratos de terceirização da organização e análise estatística de dados obtidos com os questionários aplicados. Os resultados indicaram que o comprometimento dos funcionários efetivos é maior do que o dos terceirizados em

termos do comprometimento organizacional afetivo e normativo. Entretanto, os terceirizados apresentaram maior comprometimento instrumental.

Faiad (2011) estudou a relação existente entre o comprometimento organizacional e Personalidade como fatores preditivos relacionados à satisfação no trabalho,  *coping*  e desempenho. Foi utilizado a escala de comprometimento organizacional nas versões normativo, afetivo e calculativo e um inventário de personalidade. Os resultados obtidos na pesquisa confirmaram o poder preditivo dos fatores de personalidade.

Fernandes (2012) analisou as relações entre estilos de liderança, percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo em trabalhadores. Os resultados demonstraram que a variável percepção de suporte organizacional exerce forte e significativo impacto sobre comprometimento organizacional afetivo, enquanto a variável de estilos de liderança não exerce impacto algum.

Fantoni (2013) investigou qual o impacto do contexto de trabalho e o comprometimento organizacional como antecedentes do absenteísmo, sendo que essa problemática afeta diretamente nos custos econômicos e a qualidade das organizações. A Pesquisa foi realizada com profissionais de enfermagem de um hospital público federal e os dados coletados a partir da escala de avaliação do contexto de trabalho e da escala de comprometimento organizacional afetivo. Os resultados da pesquisa não podem atribuir ao índice de absenteísmo a variáveis propostas, mas a análise indica uma situação limite dos profissionais da saúde, podendo ser um potencial para desenvolvimento de doenças no trabalho.

### **1.3. Intenção de rotatividade**

O estudo sobre a rotatividade pessoal no ambiente organizacional nos últimos anos tem despertado o interesse de muitos pesquisadores, que buscam compreender como os indivíduos interagem no âmbito organizacional. Steers e Mowday (1981) definem que o comportamento de um indivíduo que quer sair da organização passa pelas seguintes etapas: expectativa de trabalho e valores compartilhados com a

organização; respostas afetivas; intenção de deixar a organização; e oportunidades de trabalho melhores no mercado. Diante deste cenário, faz-se necessário entender melhor o comportamento dos indivíduos no ambiente organizacional, compreender o processo que pode resultar a levá-lo a pensar ou ter vontade de sair da organização em que trabalha (VANDERNBERG; NELSON, 1999)

Intenção de rotatividade pode ser definida como uma probabilidade de um indivíduo deixar a organização em algum ponto do futuro próximo, de tal maneira que este desejo configura o que se chama intenção de rotatividade (MOWDAY, PORTER E BOIS, 1982). Para Brannick (1999), a rotatividade de pessoal se manifesta em função de alguns fatores como: políticas organizacionais; a relação deficiente entre o funcionário e a cultura organizacional; falta de incentivo; e treinamento inadequado. Os atos dos empregados relacionados à rotatividade representam de alguma forma o sentimento do empregado em relação a organização na qual trabalha. Conhecer melhores as opiniões e as atitudes dos empregados é antecipar algo sobre as suas decisões e comportamentos futuros (MILKOVICH; BOUDREAU, 2000).

Siqueira e Pereira (2001) afirmam em seus estudos que:

Nos modelos preditivos de natureza psicológica, desenvolvidos para a rotatividade voluntária, aquela que ocorre a partir da decisão pessoal do trabalhador de deixar a organização onde trabalha, destaca-se a participação das variáveis atitudinais satisfação no trabalho e comprometimento organizacional como antecedente da intenção de sair da organização. Enquanto a satisfação e o comprometimento se mostram positivamente correlacionadas entre si, elas se correlacionam negativamente com a intenção de sair da organização (p.59).

A satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional constituem antecedentes diretos da intenção de rotatividade, assim como afetos com a vida pessoal, influenciam diretamente o desejo de sair da organização (SIQUEIRA; PEREIRA, 2001). A importância do estudo sobre a rotatividade revela-se uma fonte de preocupação das organizações em um cenário globalizado e competitivo, onde se faz necessário oferecer produtos e serviços com qualidade (FERREIRA; FREIRE, 2001). Assim, se faz necessário entender a intenção de rotatividade ampliando o conhecimento sobre o fenômeno e investigar as causas de seu aparecimento, reforçando a importância



de políticas organizacionais que possibilite a permanência de profissionais na organização (POLIZZI FILHO; SIQUEIRA, 2012).

A intenção de rotatividade foi um tema investigado entre 2008 e 2013 em pesquisas publicadas em periódicos que estudam o tema (ver tabela 5). A seguir será apresentado o direcionamento das pesquisas.

**Tabela 5 – Frequência de estudos sobre Intenção de rotatividade publicados de 2008 a 2013**

<b>Periódicos</b>	<b>Número de publicações</b>
Internacional	
Journal of Applied Psychology	<b>4</b>
Journal of Organizational Behavior Management	<b>1</b>
Journal of Human Resource	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

**Fonte: desenvolvido pelo autor**

Armstrong-Stassen e Ursel (2009) pesquisaram a percepção de suporte organizacional, satisfação com a carreira e a retenção dos trabalhadores mais antigos. O resultado deste trabalho demonstrou que a percepção de suporte organizacional media a relação entre fatores organizacionais e intenção de permanecer na organização. A Satisfação com a carreira media a relação entre o suporte organizacional e a intenção de permanecer na mesma.

Poon (2012) pesquisou um quadro de mediação e moderação entre a justiça social, a justiça processual, comprometimento afetivo e intenção de rotatividade. Os resultados desse estudo chamam a atenção para a importância de comprometimento afetivo na ausência de justiça distributiva e processual e o papel da justiça processual de fiscalização no sentido de atenuar os efeitos adversos do baixo comprometimento afetivo na intenção de rotatividade.

Sharoni, Tziner, Fein, Shultz, Shaul e Zilberman (2012) estudaram os efeitos moderadores das dimensões da justiça organizacional e cultura organizacional sobre a relação entre o comportamento de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade. Os resultados revelaram um apoio para os efeitos interativos das dimensões da justiça organizacional e cultura organizacional e comportamento de cidadania organizacional em relação a intenção de rotatividade. Além disso, justiça organizacional, cultura

organizacional e comportamento de cidadania organizacional emergiram como variáveis independentes ligadas às intenções de rotatividade.

Brunetto, Teo, Shacklock e Farr-Wharton (2012) Pesquisaram o efeito da inteligência emocional sobre a satisfação no trabalho, bem-estar e envolvimento dos policiais e seu comprometimento e a intenção de sair da organização. Os resultados obtidos foi que a inteligência emocional leva a satisfação no trabalho e bem estar, afetando positivamente o comprometimento e a intenção de sair da organização.

Costigan, Insinga, Berman, Kranas e Kureshov (2012) pesquisaram a relação de baseada na confiança dos funcionários em seus supervisores como principal indicador de intenção de rotatividade. O estudo foi realizado em quatro países (Estados Unidos, Polônia, Rússia e Turquia). Os resultados mostram que apenas os russos apoiaram a hipóteses do estudo, sugerindo que os participantes têm uma a relação baseada na confiança de seu supervisor, dependendo se forte ou fraca, assim reflete diretamente na intenção de deixar a empresa. Os turcos, poloneses e norte a americanos mostraram uma relação linear negativa entre a relação baseada na confiança dos funcionários em seus supervisores como principal indicador de intenção de rotatividade.

Tschopp, Grote e Gerber (2013) pesquisaram como a orientação de carreira molda a satisfação no trabalho e a intenção de rotatividade. Os resultados da pesquisa para orientação de carreira como um moderador diferiu entre os vínculos de satisfação no trabalho e a intenção de rotatividade. A relação estatística foi encontrada para ser semelhante e menos negativo para os trabalhadores com orientações de carreiras independente e lealdades focada do que para a promoção focada e funcionários desligados. Quanto à relação dinâmica entre a mudança satisfação no trabalho e mudança intenção de rotatividade, no entanto, os funcionários independentes e lealdades com foco diferente: Aumento (diminuição) em satisfação no trabalho era mais fortemente relacionado a um declínio (aumento) de intenção de rotatividade de empregados independentes do que a lealdade funcionários focados.

A intenção de rotatividade foi tema investigado em dissertações desenvolvidas nos últimos anos (ver quadro 4). A seguir serão apresentadas, apontando o direcionamento das pesquisas.

**Quadro 4 – Dissertações que estudaram o intenção de rotatividade de 2008 a 2013.**

<b>Títulos</b>	<b>Autor/Ano</b>	<b>Universidade</b>
Relação entre Intenção de <i>Turnover</i> , Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação profissional: estudo exploratório numa das melhores empresas para trabalhar em Portugal; *	Oliveira (2009)	Universidade de Lisboa
Antecedentes da intenção de rotatividade: comprometimento organizacional e confiança do empregado na organização; *	Carmo (2009)	Universidade Federal de Uberlândia
Qualidade de vida no trabalho (QVT) e intenção de <i>turnover</i> : efeito preditor de dimensões de QVT na intenção de <i>turnover</i> ;	Torres (2010)	Universidade de Lisboa
Comprometimento organizacional e intenções de abandono dos agentes em geriatria; *	Domingues (2010)	Universidade do Porto
O impacto de bem-estar no trabalho e de capital psicológico sobre a intenção de rotatividade: um estudo com professores; *	Filho (2011)	Universidade Metodista de São Paulo
Satisfação e qualidade de vida factores preditores da rotatividade dos comerciais do grupo Mcoutinho; *	Viera (2011)	Universidade Católica Portuguesa
Intenção de rotatividade no serviço público e comprometimento organizacional: um estudo no ministério da integração nacional; *	Lima (2011)	Universidade de Brasília
Intenção de rotatividade e percepção de suporte organizacional em órgão público federal; *	Diógenes (2012)	Universidade de Brasília
Percepção de carreira e intenções de permanência ou de saída da organização: um estudo de caso com oficiais intendentess na marinha do Brasil; *	Pinto (2013)	Universidade Federal do Rio de Janeiro

**\* Dissertação****Fonte: Desenvolvido pelo autor**

Oliveira (2009) investigou a relação das variáveis qualidade de vida no trabalho, satisfação profissional e a intenção de *turnover*. A análise das correlações obtidas entre as variáveis revela que existe: a) uma relação inversa entre a Qualidade de Vida no Trabalho e a Intenção de Turnover; b) uma relação inversa entre a Satisfação Profissional e a Intenção de Turnover e c) uma relação positiva entre Satisfação Profissional e Qualidade de Vida no Trabalho. Os resultados da pesquisa concluíram, que ainda que a escala de qualidade de vida no trabalho não pareça contribuir de forma

eficaz para a medida de qualidade de vida no trabalho, o autor sugere a necessidade de se aperfeiçoar o instrumento de medida.

Carmo (2009) testou um modelo em que considerava o comprometimento organizacional (afetivo, calculativo e normativo) e confiança do empregado na organização como antecedentes de intenção de rotatividade. Os resultados demonstraram que o comprometimento organizacional afetivo explica 50% da variância de intenção de rotatividade.

Torres (2010), em sua dissertação aprofundou o conhecimento sobre as diferentes dimensões que compõem a qualidade de vida no trabalho e a sua relação com a intenção de *turnover*. Neste contexto prevê uma existência de uma relação negativa entre frequência de qualidade de vida no trabalho e a intenção de *turnover*. Os resultados obtidos mostram que as dimensões relacionadas com o emprego e a carreira são as que melhor explicam a intenção de *turnover*, constatando uma relação negativa com a qualidade de vida no trabalho e a intenção de *turnover*.

Domingues (2010) em sua dissertação explorou os níveis de comprometimento afetivo, normativo e calculativo e as intenções de abandono dos agentes geriátricos. Os resultados apontaram um elevado comprometimento afetivo e normativo e um comprometimento calculativo moderado dos agentes em geriatria, em relação à instituição, não tendo intenção de abandonar a instituição em que trabalham, tampouco profissão.

Filho (2011) em sua dissertação testou um modelo teórico para a intenção de rotatividade, analisando a sua relação com três dimensões de bem estar no trabalho (satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo), moderada por capital psicológico. Os resultados indicaram que os docentes com elevado capital psicológico e que se sentem bem no trabalho, têm menor tendência em deixar a Universidade onde atuam, sendo possível interpretar o inverso.

Viera (2011) analisou as causas da rotatividade dos profissionais da área comercial do grupo empresarial de Portugal MCoutinho que tem como atividade principal o comércio e reparação de automóveis. A pesquisa foi realizada em todas as plataformas automotivas do grupo. Os resultados da pesquisa indicaram que a satisfação

com o trabalho e a qualidade de vida, são fatores que preditores da rotatividade no grupo.

Lima (2011) em sua dissertação buscou identificar a existência de correlações entre intenção de rotatividade e comprometimento organizacional, baseado nas dimensões afetiva, calculativa e normativa. Os resultados obtidos indicaram que a organização deve pensar e programar estratégias que permitam aumentar o comprometimento dos servidores com o objetivo de manter os colaboradores importantes em seus quadros.

Diógenes (2012) em sua dissertação verificou se existiam correlações entre suporte organizacional percebido por servidores públicos do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo do Ministério da Integração Nacional e a intenção de rotatividade. Os resultados obtidos indicaram a existência de correlação significativa entre intenção de rotatividade dos servidores do Ministério e o suporte organizacional percebido, pois indica que, quanto menor é a percepção de suporte, maior é a intenção de deixar o emprego,

Pinto (2013) analisou a percepção de oficiais em sua carreira, usando como objeto de estudo de caso, os oficiais intendentess da Marinha do Brasil, onde procurou entender os fatores que influenciam a intenção de se manter na carreira, bem como sua saída. O resultado da pesquisa indicou dois períodos principais de formação dos termos do contrato psicológico e indicou que o comprometimento é a variável mais forte atuando na retenção dos oficiais.

#### **1.4. Modelo e Hipóteses**

Diante da necessidade de conhecer variáveis que possam ser antecedentes da variável de intenção de rotatividade, foram posicionadas neste estudo: a percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, idade, gênero, tempo de trabalho e chefia como antecedentes diretos da intenção de rotatividade.

Resultados das pesquisas anteriores têm apontando a experiência de correlações positivas entre percepção de suporte organizacional e intenção de rotatividade (ARMSTRONG-STASSEN; URSEL, 2009; SOUZA, 2011; DIÓGENES, 2012;

FERNANDES, 2012). No que se refere à identificação com a empresa, estudos desenvolvidos demonstraram que o comprometimento organizacional afetivo influencia diretamente a intenção de rotatividade (OLIVEIRA, 2009; CARMO, 2009; DOMINGUES, 2010; LIMA, 2011; FERNANDES, 2012). Desta maneira, a percepção de suporte organizacional e o comprometimento organizacional afetivo têm se apresentado como preditores da intenção de rotatividade em estudos realizados (DIÓGENES, 2012; FERNANDES, 2012, CRUZ, 2012).

Para dar consecução à pesquisa foi elaborado um modelo hipotético composto pelas variáveis pessoais (gênero/idade), variáveis funcionais (tempo de serviço/chefia), percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo, as quais foram posicionadas como antecedentes diretos da intenção de rotatividade. (Figura 2). Para representar as suposições contidas no modelo foram elaboradas as seguintes hipóteses:

### **Hipóteses:**

**H1.** Percepção de suporte organizacional tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade

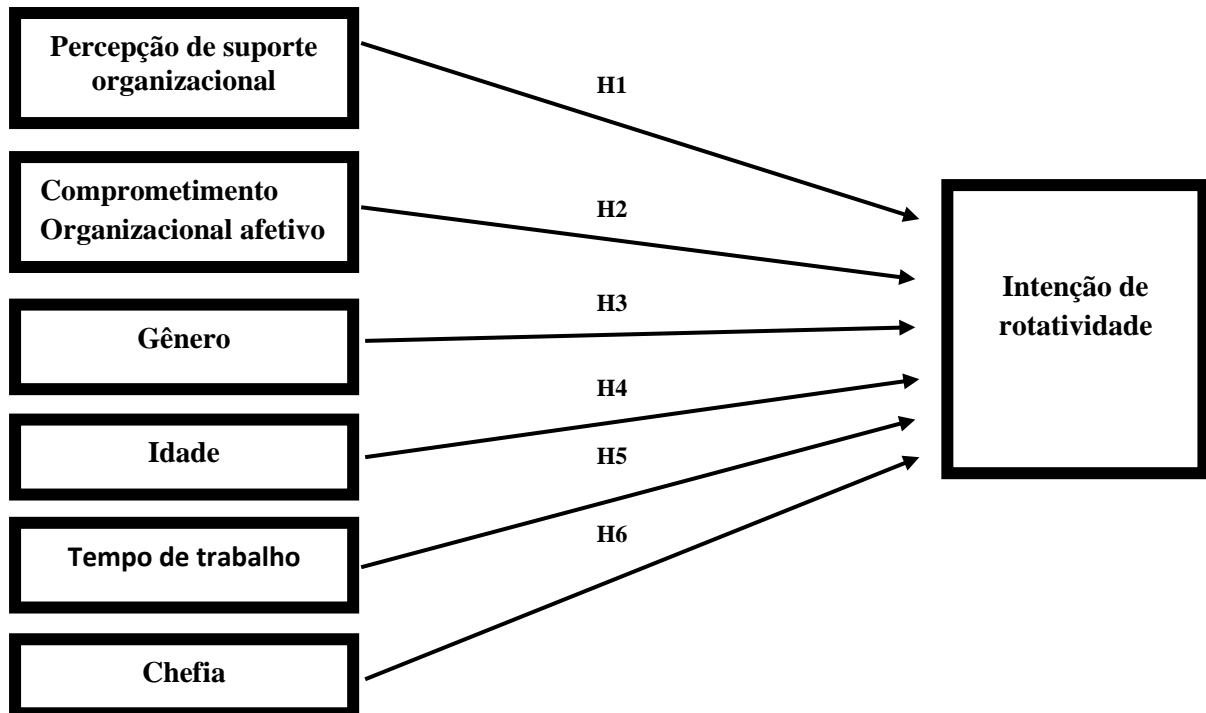
**H2.** Comprometimento organizacional afetivo tem um impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade.

**H3.** O gênero tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade

**H4.** Idade tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade

**H5.** Tempo de trabalho tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade

**H6.** Possuir cargo de chefia influencia a intenção de rotatividade



**Figura 2 - Modelo hipotético do impacto das variáveis pessoais (gênero/idade), variáveis funcionais (tempo de serviço/chefia), percepção de suporte organizacional e de comprometimento organizacional afetivo sobre intenção de rotatividade.**

**Fonte: Desenvolvido pelo autor**

## CAPITULO II

### 2. MÉTODO

O presente estudo pode ser considerado uma pesquisa de natureza transversal, com abordagem quantitativa (HAIR et al., 2005), visto que as variáveis do estudo foram medidas no nível intervalar (SIEGEL, 2006). Nesta seção serão descritos os participantes, os instrumentos utilizados, os aspectos éticos, os procedimentos de coleta e as técnicas de análise de dados.

#### 2.1. Participantes

O estudo foi realizado com 132 alunos universitários escolhidos por conveniência, onde os participantes devem ser  $\geq 50 + 8k$ , onde “k” é o número de variáveis antecedentes e preditoras (TABACHNICK, FIDELL, 2001). Assim, como as forças de impacto que serão estudadas somam duas variáveis (percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, gênero, idade, tempo de trabalho e chefia), este estudo dever ter, no mínimo, 98 respondentes ( $n=50 + 8 \times 6 = 98$ ).

Neste estudo foram coletados dados com os alunos universitários dos cursos de Administração, Marketing e Formação específica em Recursos Humanos, localizados no Estado de São Paulo. Participaram do estudo 132 trabalhadores (tabela 6), sendo a maioria do gênero feminino (75%), idade média 25,86 anos (DP = 8,33), solteiras (71,7%), com quase sua totalidade (91%) com o nível médio completo. Quanto aos aspectos funcionais os participantes tinham como tempo de trabalho 2,95 anos em média (DP=2,70), atuando em sua maioria em empresas particulares (76,5%) e sem ocupar cargos de chefia (87,1%).



**Tabela 6 – Dados demográficos dos participantes (n=132)**

Variáveis	Níveis	f	%	Médias	Mediana	DP
Gênero	Masculino	32	24,2			
	Feminino	99	75,0			
Idade (média em anos)				25,86		8,33
Estado civil	Solteiros	91	72,7			
	Casados	25	18,9			
	Outros	10	7,6			
	Fundamental	4	3,0			
Escolaridade	Nível médio	122	92,4			
	Superior completo	3	2,3			
	Especialização	1	0,8			
Tempo de empresa (em anos)				2,95		

**Fonte: Desenvolvido pelo autor**

## 2.2. Instrumento

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário de autopreenchimento, composto por três medidas que aferiram as variáveis do estudo, O instrumento foi composto por escalas de mensuração de:

**Escala de Percepção de Suporte Organizacional** – A medida foi construída e validada por Eisenberger; Huntington; Hutchison e Sowa (1986) e validada para o Brasil por Siqueira (1995; 2008). Constitui-se em uma escala unifatorial que, em sua forma reduzida é composta por seis frases. As respostas foram dadas numa escala de sete pontos, tipo Likert, sendo 1=discordo totalmente até 7= concordo totalmente. O valor de confiabilidade obtido com os dados da pesquisa nesta escala foi  $\alpha=0,91$  e é considerado satisfatório, atingindo resultado superior a 0,70, valor considerado por Nunnally (1975) como ponto de corte para uma medida ser considerada confiável e precisa.

**Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo** – A medida foi construída e validada por Siqueira (1995). Mede o quanto o trabalhador se sente comprometido com sua organização empregadora. É unifatorial e contém, em sua forma reduzida, cinco itens. As respostas serão dadas em uma escala de cinco pontos, sendo

1=nada até 5= extremamente. O valor de confiabilidade obtido com os dados da pesquisa nesta escala foi  $\alpha=0,89$ .

**Escala de Intenção de Rotatividade:** A medida foi construída e validada por Siqueira, Gomide Jr., Marques, Moura (1997). É composta por três itens. As respostas serão dadas em uma escala de cinco pontos, sendo 1= nunca até 5 = sempre. O valor de confiabilidade obtido com os dados da pesquisa nesta escala foi  $\alpha=0,91$ .

### 2.3. Procedimento de coleta de dados

Foi utilizado na coleta de dados um questionário de autopreenchimento, composto por três escalas de medidas das variáveis do estudo, referindo-se percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade.

Os questionários foram entregues aos participantes e aplicados coletivamente em sala de aula, o pesquisador dirigiu aos alunos, para orienta-los em relação aos objetivos da pesquisa. Após a apresentação dos objetivos da pesquisa, o pesquisador entregou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Anexo A) e o questionário (Anexo B). Finalizando o preenchimento do questionário, os participantes colocaram em um envelope, juntamente com o TLCE e entregarão ao pesquisador.

### 2.4. Análise de dados

Os dados coletados, todos representados por indicadores numéricos, formaram um banco de dados para o tratamento no *software* estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 19.0 para Windows. Foi realizada, uma análise exploratória dos dados para verificar a precisão da entrada de dados, *outliers* e respostas omissas. Depois da exploração, análises descritivas foram realizadas a fim de caracterizar os participantes, assim como as correlações entre as variáveis (*r* de Pearson). Também foram calculados os alfas de Cronbach para as escalas utilizadas. Antes de se iniciar as análises de regressão, alguns itens propostos por Tabachnick e Fidell (2001) foram checados, tais como os índices de multicolinearidade e a normalidade dos dados, a homogeneidade das variâncias, e, por fim, a linearidade, sendo observada a adequação dos dados para prosseguimento às análises de regressão múltipla hierárquica, utilizando-se o subprograma *regression* do SPSS, versão 19.0. Análises adicionais como o teste *t Student* foram realizados para comparação entre

médias. Na sequência estão apresentados os resultados obtido, sua interpretação e discussão com base na literatura.

**Quadro 4 – Síntese de objetivos, hipóteses e provas estatísticas aplicadas aos dados do estudo.**

<b>Objetivos do Estudo e Hipóteses</b>	<b>Provas Estatísticas Aplicadas</b>
Analisar, interpretar e discutir as relações entre percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, chefia, tempo de trabalho, gênero, idade e a intenção de rotatividade.	R de Pearson
Analisar, interpretar e discutir os escores médios de percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, chefia, tempo de trabalho, gênero, idade e a intenção de rotatividade.	Médias, Desvio- padrão, Teste T de Student
Submeter a testes empíricos hipóteses acerca do impacto exercido por percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional sobre a intenção de rotatividade.	Regressão Múltipla Hierárquica

**Fonte: Quadro desenvolvido pelo autor**

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados foram organizados em duas seções, com a finalidade de sistematizar sua discussão. Na primeira seção, apresentam-se, interpretam-se e discutem-se os resultados das análises descritivas referentes às médias e desvios-padrão, teste *t* correlações (*r* de Pearson) das variáveis: percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, intenção de rotatividade gênero, idade, tempo de trabalho e chefia. Na segunda, apresentam-se, interpretam-se e discute-se modelo de regressão múltipla hierárquica (definição de antecedentes diretos e indiretos), tendo regressões com as variáveis a percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional, gênero, idade, tempo de trabalho e chefia como antecedentes diretos da intenção de rotatividade.

#### 3.1 Análises descritivas

Na tabela 7 contêm as médias, os desvios-padrão, escalas de respostas, teste *t*, os coeficientes de correlação (*r* Pearson) das variáveis.

**Tabela 7 – Sumário das estatísticas descritivas, valores do teste *t*, entre as variáveis do estudo e índices de confiabilidade das escalas (n=132).**

Variáveis	Médias	Desvio Padrão	Escalas de resposta	Teste <i>t</i> Student
1. PSO	3,84	1,72	1-7	-1,01
2. COA	2,70	0,97	1-5	-3,48*
3. IR	3,35	1,14	1-5	3,53*
4. IDADE	25,86	8,34	-	-
5. TEMPO DE TRABALHO	2,95	2,70	-	-

\*\*\**p*< 0,001; \*\**p*< 0,01; \**p*< 0,05; PSO = Percepção de Suporte Organizacional; COA = Comprometimento Organizacional Afetivo; IR = Intenção de rotatividade.  
Fonte: Desenvolvido pelo autor

Na Tabela 7 observa-se que a dimensão percepção de suporte organizacional, não alcançou média significativa (média = 3,84; DP = 1,72; *t* = -1,01; *p*>0.05) ao ponto médio da escala de resposta (valor = 4). Portanto, não é possível afirmar que os

respondentes “concordem” que é possível obter ajuda de sua organização quanto estão com problemas; e que a empresa em que trabalham se preocupa em lhe dar suporte; que a sua organização estaria disposta a ampliar suas instalações para ajudarem a utilizarem suas melhores habilidades. Resultados obtidos com médias inferiores, porém significantes foram encontrados no estudo de Barbosa (2010) ao estudar bem estar no trabalho e Souza (2011) no estudo da análise da interdependência do capital psicológico. Outros estudos o obtiveram médias superiores (PASCHOAL, 2008; BATISTA, 2010, MACIEL; 2011).

O comprometimento organizacional afetivo, também teve média inferior (média = 2,70; DP = 0,97;  $t = -3,48$ ;  $p < 0,001$ ) ao ponto médio da escala de resposta (valor = 3). Desta forma, observa-se que os trabalhadores pesquisados parecem não estar “muito” comprometidos afetivamente com a organização em que trabalham possivelmente eles não se sintam muito orgulhosos, contentes, entusiasmados, interessados e animados com a sua organização empregadora.

Tomando como base a literatura, mas especificamente os escores médios desenvolvidos anteriormente, é possível constatar que os participantes desta pesquisa apresentam resultados semelhantes ao estudo já realizado Barbosa (2010), utilizando a variável comprometimento organizacional afetivo, e diferentes de estudos já realizados (SILVÉRIO, 2008; BARROS, 2010; FAIAD, 2011; FERNANDES, 2012; FANTONI, 2013).

E em relação à intenção de rotatividade destes profissionais, os resultados apresentaram médias superiores (média = 3,35; DP = 1,14;  $t = -3,53$ ;  $p < 0,001$ ) o ponto médio da escala de resposta (valor = 3). Este resultado sugere que os profissionais pensam em deixar a organização em que trabalham atualmente, planejam sair dela futuramente e tem vontade de deixá-la. Este estudo corrobora o alcançado por Torres (2010); Domingues (2010) e Carmo (2009), cuja, as pesquisas apresentam alto escore médio de intenção de rotatividade.

Levando-se em consideração os resultados dos escores médios apresentados, observa-se que a percepção de suporte organizacional não apresentou um de teste *t student* significativa, portanto, não é possível afirmar os participantes da pesquisa estariam satisfeitos com a forma que a empresa se preocupa com seu bem estar e que os ajudariam quando precisassem de um favor especial. Com relação ao comprometimento afetivo que apresentou valores que ficaram abaixo do ponto médio, denota que os participantes da amostra parecem menos envolvidos com o trabalho por

não se identificarem com a organização e pensam em deixar a organização em um breve futuro.

### 3.2 Correlações

Nesta seção serão apresentados e discutidos os resultados da utilização do *r* de *Pearson*, demonstrados na tabela 8, que contém os índices de correlação calculados das variáveis de percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo, intenção de rotatividade, tempo de trabalho e idade.

**Tabela 8 – Coeficientes de correlação (*r* de *Pearson*) entre as variáveis do estudo e índices de confiabilidade das escalas (n=132).**

VARIAVEIS	PSO	COA	IR	IDADE	TEMPO DE TRABALHO
1. PSO	1,00				
2. COA	0,79**	1,00			
3. IR	-0,63**	-0,71**	1,00		
4. IDADE	-0,09	0,07	-0,11	1,00	
5. TEMPO DE TRABALHO	-0,01	0,37	-0,09	0,57**	1,00

\*\*\* $p < 0,001$ ; \*\* $p < 0,01$ ; \* $p < 0,05$ ; PSO = Percepção de Suporte Organizacional; COA = Comprometimento Organizacional Afetivo; IR = Intenção de rotatividade.

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Foram adotados como parâmetros os critérios para análise de força das correlações proposto por Bisquerra, Sarriera, Martinez (2004, p. 147), a saber:  $r = 1$ , correlação perfeita;  $0,80 < r < 1$ , muito alta;  $0,60 < r < 0,80$  alta;  $0,40 < r < 0,60$ , moderada;  $0,20 < r < 0,40$ , baixa;  $0 < r < 0,20$ , muito baixa e  $r = 0$  sem correlação ou nula. Estas concepções serão adotadas serão utilizadas para a interpretação dos coeficientes negativos.

Os índices apresentados na tabela 8, não são todos significativamente correlacionados entre si, mas observam-se correlações significativas entre algumas variáveis antecedentes de intenção de rotatividade.

O índices que apresentam alta correlação entre si foram percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade, tendo percepção de suporte organizacional e comprometimento apresentado alta correlações dentre as outras variáveis. E os índices que obtiveram correlações que atingiram índices moderados, segundo os mesmos critérios de Bisquerra, Sarriera Martinez (2004), foram tempo de trabalho e idade.

A correlação encontrada entre as variáveis percepções de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo apresenta-se alta ( $r = 0,79$ ;  $p < 0,01$ ). Já correlação negativa e significativa e alta foi entre percepção de suporte organizacional com intenção de rotatividade ( $r = -0,63$ ,  $p < 0,01$ ); e por fim o comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade ( $r = -0,71$ ,  $p < 0,01$ ). Desta forma pode-se declarar que à medida que for mais elevada a percepção de suporte organizacional, crescem proporcionalmente nos profissionais respondentes, o comprometimento organizacional afetivo.

A partir desses resultados de correlação entre as variáveis percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo com intenção de rotatividade, pode-se considerar que a intenção de rotatividade tende a diminuir na presença de níveis elevados de percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo e vice-versa. Tais resultados demonstram a existência de correlações significantes entre as variáveis, corroborando com a investigação de Siqueira e Padovam (2008), como também ratifica os achados de pesquisas realizadas anteriormente que relacionam essas variáveis (CARMO, 2009; DOMINGUES, 2010; BARBOSA, 2010; SOUZA, 2011; BARROS, 2010; FILHO, 2011; LIMA, 2011; TEIXEIRA, 2011; DIOGENES, 2012; FERNANDES, 2012).

A correlação encontrada entre o variável tempo de trabalho e idade apresenta-se moderada ( $r = 0,57$ ;  $p < 0,001$ ), que demonstra quanto maior a idade eleva-se o tempo de indivíduo no trabalho. A partir desse resultado, pode-se considerar que a intenção de rotatividade, ou seja a vontade, o pensamento e o planejamento mental organizado pelo profissional em deixar o local onde trabalha tende a diminuir moderadamente na presença de maior tempo de trabalho e idade. Segundo Mobley (1992) estas variáveis podem ser argumentos consistentes em relação a intenção de rotatividade. Tais resultados também foi encontrado na dissertação de Carmo (2009), quando estudou os antecedentes da intenção de rotatividade: comprometimento organizacional e confiança do empregado na organização.

Vale destacar que a maior correlação com intenção de rotatividade, dentre as variáveis é o comprometimento organizacional afetivo, tornando-se assim o provável preditor de intenção de rotatividade. Desta forma, entende-se que quanto mais comprometido afetivamente o trabalhador estiver com a organização menos ele pensa, planeja e tem vontade em sair dela.

### 1.3 Análise de Regressão Múltipla

De acordo com Tabachnick e Fidell (2001) e Pallant (2007), a regressão múltipla é um conjunto de técnicas estatísticas que possibilita a avaliação do relacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes. Ao optar pela regressão múltipla alguns pressupostos foram observados conforme critério estabelecido por Tabachnick, Fidell (2001) a saber:

1. Multicolinearidade: as correlações entre as variáveis independentes demonstrou não haver multicolinearidade. Segundo Tabachnick, Fidell (2001, p. 125) para ocorrer a multicolinearidade é necessário que a correlação entre as variáveis independentes esteja acima de 0,900. Os valores das correlações variam de  $r = 0,62$  a  $r = 0,759$ . De acordo com a Tabela 9, os fatores de inflação da variância (VIF) para cada coeficiente da regressão foram inferiores a 10, que representa a ausência de multicolinearidade (HAIR, 2005).
2. Singularidade: Não foi identificada, visto que não houve nenhuma correlação igual a 1 entre as variáveis independentes (TABACHNICK; FIDELL, 2001, p. 125).
3. Homogeneidade nas variâncias: Segundo Tabachnick, Fidell (2001, p. 125), os dados extremos são valores que se destacam numa distribuição e podem influenciar as análises. De acordo com Hair (2005), também foram realizados testes de Levene para analisar este aspecto para cada variável e todos os p-value foram acima de 0,05, (Levene COA = 0,71; Levene PSO = 0,18; Levene IR = 1,40, que demonstra homogeneidade nas variâncias (HAIR, 2005). Também se apresenta o gráfico P – Plot do SPSS (Figura 4 – ANEXO C).
4. Linearidade: Os *scatterplots* dos resíduos aproximam-se da linearidade conforme pressupostos Tabachnick, Fidell (2001) e apresentado na Figura 5 (ANEXO C). Através deste resultado percebe-se que há uma relação linear entre as variáveis independentes



(percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo) e a variável dependente intenção de rotatividade.

Para avaliar a influência das variáveis: percepção de suporte organizacional, comprometimento organizacional, idade, tempo de trabalho com a intenção de rotatividade, calculou-se a regressão múltipla entre estes fatores.

**Tabela 9 - Resultados da regressão múltiplas hierárquica, apontando a variável dependente.**

Variável dependente	Regressores	Beta		VIF	Teste de Levene (p-valor)
		Padronizado	p-valor		
<b>Intenção de rotatividade</b>	Gênero	-0,16	0,79	-	-
	Idade	-0,10	0,17	-	0,41
	Tempo de trabalho			-	
	Chefia	-0,37	0,63	-	0,27
	COA	0,11	0,75	-	
	PSO	-0,51***	0,00	3,00	0,40
		-0,25**	0,01	3,00	0,67

\*\*\* p < 0,001; \*\*p < 0,01; \*p < 0,05; COA = Comprometimento organizacional afetivo; PSO = Percepção de suporte organizacional; IR = Intenção de rotatividade.

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Bisquerra, Sarriera, Martinez (2004) expõem que por intermédio das análises multivariadas é possível identificar o percentual de contribuição oferecida coletivamente pelas variáveis contidas no modelo sobre a explicação da variável critério, multiplicando o valor de R<sup>2</sup> do modelo por 100.

Os resultados apresentados informam que a variável percepção de suporte organizacional e comprometimento afetivo explicaram 53,1% da variabilidade de intenção de rotatividade (R<sup>2</sup> Modelo = 0,53; p < 0,001). Assim, os planos do empregado sair da organização recebem um impacto significativo, e de valor elevado do estado em que ele se encontra quanto à sua sensação de suporte e comprometimento organizacional.

Deve –se ressaltar que as variáveis: gênero, idade, tempo de trabalho e chefia foi retirada, pelas análises do modelo de regressão, pois eram os preditores com menor índice de correlação com intenção de rotatividade.

De acordo com os betas padronizados contidos na Tabela 9, o comprometimento organizacional afetivo ( $\beta = -0,51$ ;  $p < 0,001$ ) demonstra que a permanência do trabalhador na organização está fortemente associada a sentimentos positivo. Ao perceberem que organização se preocupa com o seu bem-estar, tendem a desenvolver maiores níveis de comprometimento afetivo, apresentando vínculos que permitem sentirem-se orgulhosos, contentes e interessados com a organização onde trabalham. Os resultados permitem identificar que o comprometimento organizacional afetivo apresentou um impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade, que confirma H2.

Já a variável percepção de suporte organizacional de acordo com o beta apresentado ( $\beta = 0,25$ ;  $p < 0,001$ ), sinaliza que os trabalhadores podem diminuir seus níveis de intenção de rotatividade, desde que a organização demonstre de forma clara e sincera a valorização de sua contribuição no trabalho e preocupação com seu bem estar. É importante ressaltar que esta é uma relação de mão dupla – a organização se compromete com o empregado e este por sua vez se compromete com a organização (EISENBERGER et al, 1986), confirmando H1, que a percepção de suporte organizacional tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade.

Diante dos resultados da regressão, verifica-se que a influência do comprometimento organizacional afetivo é maior que percepção de suporte organizacional, tornando o componente mais importante na predição de intenção de rotatividade, corroborando os estudos já realizados (FILHO, 2011; CARMO; 2009).

As variáveis: idade, tempo de trabalho e chefia não apresentaram coeficientes regressão significativa, portanto, não é possível afirmar que são preditores de intenção de rotatividade e não confirma as hipóteses; H3, H4, H5 e H6.

Como síntese dos resultados, segue abaixo quadro com a confirmação ou não das hipóteses.

**Quadro 5 – Síntese dos resultados das hipóteses**

<b>Hipóteses</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Resultado</b>
H1	Percepção de suporte organizacional tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade	<b>Confirmado</b>
H2	Comprometimento organizacional afetivo tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade	<b>Confirmado</b>
H3	Gênero tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade	<b>Não confirmado</b>
H4	Idade tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade	<b>Não confirmado</b>
H5	Tempo de trabalho tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade	<b>Não confirmado</b>
H6	Possuir cargo de chefia influência a intenção de rotatividade	<b>Não confirmado</b>

**Fonte: Desenvolvido pelo autor**

## CAPITULO IV

### 4. CONCLUSÃO

Os estudos sobre intenção de rotatividade são relevantes para as organizações, no que diz respeito à gestão de pessoas pois auxilia, na compreensão dos tipos de vínculos que os funcionários estabelecem com ao trabalho. A rotatividade em determinadas áreas pode incomodar os gestores, que buscam manter na organização seus melhores talentos.

Esta pesquisa teve como propósito investigar o impacto da percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção de rotatividade, bem como os efeitos das variáveis: gênero, idade, tempo de trabalho e chefia, interpretando as relações entre estes fatores. Foi testado ainda, um conjunto de hipóteses das relações de impacto destas variáveis.

Das seis hipóteses formuladas, confirmaram-se duas H1(percepção de suporte organizacional tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade) e H2 (comprometimento organizacional afetivo tem impacto significativo e negativo sobre a intenção de rotatividade), pois os resultados evidenciaram que a percepção de suporte organizacional e o comprometimento organizacional afetivo exercem influências significantes sobre a intenção de rotatividade

Para chegar a tais conclusões, foram realizadas diversas análises comparando os resultados das pesquisas realizadas anteriormente com os resultados deste estudo. As evidências deste estudo confirmam os resultados encontrados por outros autores, permitindo dizer que o comprometimento organizacional afetivo é um preditor importante para o desempenho do empregado e para os resultados organizacionais tais como, menor rotatividade e maior esforço do empregado no trabalho (SIQUEIRA; GOMIDE, 2004; CARMO, 2009; DOMINGUES; 2010; LIMA, 2011).

Tais resultados também foram destacados por Meyer et al (1991) e Bastos (1993), ao explicarem a relação negativa que há entre o comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade.

A respeito da percepção de suporte organizacional, os resultados demonstraram um impacto significativo na explicação da intenção de rotatividade neste estudo. Organizações que tendem a valorizar e demonstrar preocupação com seu bem-estar de seus empregados, tendem a diminuir a intenção de sair da organização, por desenvolver em seus empregados um envolvimento maior com o trabalho (EISENBERGER et al, 1986).

Tais achados vão de encontro a aqueles encontrados por outros autores (SIQUEIRA, 2005; SIQUEIRA, PADOVAM 2008; BABOSA, 2010), que permite dizer que a percepção de suporte é um importantes antecedente para a intenção de sair da organização.

As variáveis: chefia, tempo de trabalho, gênero e idade não demonstraram ter correlações com a intenção de deixar a empresa, pois os resultados apresentados não obtiveram significância, portanto, não é possível afirmar que há influência destas variáveis sobre a intenção de rotatividade. Desta forma as hipóteses H3 (gênero tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade), H4 (idade tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade), H5 (tempo de trabalho tem impacto significativo sobre a intenção de rotatividade e H6 (possuir cargo de chefia influência a intenção de rotatividade), não foram confirmadas.

Diante dos resultados obtidos, os gestores devem dar prioridade ao comprometimento organizacional afetivo muito mais que o suporte organizacional, de modo que o empregado desenvolva uma identificação com a organização. Porém, isto não quer dizer as empresas devem ignorar o aspecto do suporte organizacional (valorização e preocupação do bem-estar funcionário), pois há uma interdependência entre as variáveis, mas para diminuir a intenção de rotatividade as organizações devem direcionar suas ações em situações que conduzam o sentimento de comprometimento afetivo. Com base nestas premissas, recomenda-se que os gestores busquem estratégias que promovam o orgulho de fazer parte da organização, investindo em eventos que valorizem o empregado, que tragam sua família para empresa, tentando, assim, aumentar o vínculo afetivo de todos com a organização.

Tais achados obtidos na realização desta pesquisa pode ser considerados contribuições relevantes para as organizações, pois auxiliam na compreensão de quais aspectos influenciam na intenção do empregado sair da empresa. Conforme defendido

por DAMato e Zijlstra (2008), ao conhecermos mais sobre o comprometimento das pessoas e o que as leva ao estabelecimento desses vínculos, mais poderemos prever os seus comportamentos e desempenhos.

É importante destacar que a amostra foi composta por estudantes universitários que trabalham em diferentes organizações e pode trazer consigo algumas variáveis que impactam no resultado da pesquisa, como a cultura organizacional. Conforme Robbins (1999) a cultura da organização refere-se a um sistema de significados partilhados, mantidos pelos membros que distingue uma organização da outra. Nota-se que a cultura organizacional é um fator relevante a ser estudado a fim de entender a forma como o funcionário pensa e planeja sua permanência na organização. A outra variável é o comprometimento organizacional calculativo, em razão dos retornos econômicos para a manutenção das relações de troca entre os trabalhadores e as organizações que eles fazem parte. Estas variáveis ficam como sugestões para futuras pesquisas.

O estudo pode conter erros de medida por meio de imprecisão na mensuração dos valores reais das respostas, entre outras limitações. É relevante ressaltar que o intuito deste trabalho foi examinar as relações entre as variáveis contidas no modelo e não fazer um diagnóstico das intuições onde os respondentes da pesquisa trabalham. Portanto, por conta de diferenças culturais e contextos organizacionais, podem ocorrer diferenças nos resultados encontrados em outros estudos, além de outras limitações do estudo

## REFERÊNCIAS

- ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 63, p. 1-18, 1990.
- ANVARI, R.; AMIN, S. M.; AHMAD, U. N.U.; SELIMAN, S.; GARMSARI, M. The relationship between strategic compensation practices and affective organizational commitment. **Interdisciplinary Journal of Research in Business**, v.1, p. 44-55, 2011.
- ARMSTRONG-STASSEN, M; URSEL, N. D. Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 82, p. 201-220, 2009
- ASELAGE, J.; EISENBERGER, R. Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. **Journal of Organizational Behavior**, v. 24, p. 491-509, 2003.
- BATISTA, R. L. **Percepção de suporte organizacional, afeto positivo, afeto negativo e resiliência: Antecedentes da confiança do empregado na organização**. Uberlândia, 2010. 144 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Aplicada) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia.
- BARBOSA, T. S. **Os impactos do balanço emocional, otimismo e percepções de suportes sobre bem-estar no trabalho de agentes comunitários de saúde**. São Bernardo do Campo, 2010. 109 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia, Universidade Metodista de São Paulo.
- BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, v. 33, p. 52-64, 1993.
- BASTOS, A. V. B.; BORGES-ANDRADE, J. Comprometimento com o trabalho: padrões em diferentes contextos organizacionais. **Revista de administração de Empresas**, v. 42, p. 31-41, 2002.
- BECKER, H. S. Notes on the concept of commitment. **The American Journal of Sociology**, 66, 32-40, 1960.
- BISQUEIRA, R.; SARRIERA, J.C.; MARTINEZ, F. **Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatística SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2004
- BLAU, PETER. **Exchange and Power**. New York: John Wiley and Sons.1964
- BOEZEMSN, E. J.; ELLERMERS, N. Volunteer recruitment: the role of organizational support and anticipated respect in non-volunteers' attraction to charitable volunteer organizations. **Journal of applied Psychology**, v. 93, n. 5, p. 1013-1026, 2008.

BRANNICK, J. **Decreasing the staggering costs of turnover in your organization.** [online] Disponível na Internet via WWW.URL: <http://www.brannick.com>.1999

BROSEGHINI, N. **Suporte Organizacional e Adaptação de expatriados e seus Cônjuges: Uma Análise por Meio de Equações Estruturais.** Vitória, 2011. 76 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças.

BRUNETTO, Y.; TEO, S. T.; SHACKLOCK, K.; FARR-WHARTON, R. Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organizational commitment and turnover intentions in policing. **Journal Human Resource Management**, v. 22, p. 428-441, 2012.

CHANG, E. Career Commitment a complex moderador of Organizational Commitment and Turnover Intention. **Human Relation**, v. 52, n. 10, p. 1257-1278

CLAUSEN, T.; VILHELM, B. Psychosocial Work Characteristics as Predictors of Affective Organisational Commitment: A Longitudinal Multi-Level Analysis of Occupational Well-Being. **Journal Applied Psychology**, v. 2, p. 182-203, 2010.

CONWAY, N.; SHAPIRO, J. A. M. C. The reciprocal relationship between psychological contract fulfilment and employee performance and the moderating role of perceived organizational support and tenure. **Journal of Occupational and Organization Psychology**, v. 85, p. 277-299, 2012.

COSTIGAN, R. D.; INSINGA, R. C.; BERMAN, J. J.; KRANAS, G.; KURESHOV, V. A. A Four-Country Study of the Relationship of Affect-Based Trust to Turnover Intention. **Journal of Applied Psychology**, v. 42, p. 1123-1142, 2012.

CRUZ, J. F. **Percepção do suporte organizacional: um estudo de sua relação com o desenvolvimento do comprometimento com a mudança organizacional.** Rio de Janeiro, 2012. 87 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

D'AMATO, A.; ZIJLSTRA F. R. H. **Psychological climate and individual factors as antecedents of work outcomes.** European Journal of Work and Organizational Psychology, 2008. p. 33-54.

DIÓGENES, L. C. **Intenção de rotatividade e percepção de suporte organizacional em um órgão Público Federal.** Brasília, 2012. 58 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília.

DOMINGUES, A. C. G. E. **Comprometimento organizacional e intenções de abandono dos agentes em geriatria.** Portugal, 2010. 77 f. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos). Universidade do Porto.

EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R; HUTCHISON, S.; SOWA, D. Perceived organizational support . **Journal of applied psychology**, v. 71, n. 3, p. 500-5007, 1986.



EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R.; HUTCHISON, S.; SOWA, D. Perceived organizational support . **Journal of Management**, v. 34, n. 1, p.55-68, 2008.

EISENBERGER, ROBERT; KARAGONLAR, GOKHAN; STINGLHAMBER, FLORENCE; NEVES, PEDRO; BECKER, THOMAS E.; GONZALEZ-MORALES, M. GLORIA; STEIGER-MUELLER, META. Leader–member exchange and affective organizational commitment: The contribution of supervisor's organizational embodiment. **Journal of Applied Psychology**, v. 95, p. 1085-1103, 2010.

FERREIRA, M. C.; FREIRE, O. N. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v.5, p. 175-200, 2001.

FILHO, A. P. **O impacto de bem-estar no trabalho e de capital psicológico sobre a intenção de rotatividade: um estudo com professores.** São Bernardo do Campo, 2011. 133 f. Dissertação (Mestrado de Administração), Universidade Metodista.

GARANHEL, M. T. **Percepção de Suporte Organizacional, Leader-Member Exchange e Cumprimento do Contrato Psicológico no Contexto do Trabalho Temporário.** Portugal, 2011. 23 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Lisboa.

CARMO, G. **Antecedentes da intenção de rotatividade: comprometimento organizacional e confiança do empregado na organização.** Uberlândia, 2009. 143 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Aplicada) – Universidade de Uberlândia.

FAIAD, STELA, G. **Comprometimento organizacional e características de personalidade: um estudo de suas relações.** Brasília, 2011. 89 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília.

FANTONI, ROSILENE, N.S. **O impacto do contexto de trabalho e do comprometimento organizacional afetivo sobre o absenteísmo do profissional de nível médio de enfermagem: um estudo de caso em um hospital universitário.** Vitória, 2013. 76 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R.L.; BLACK, W. **Análise multivariada de dados.** Porto alegre: Bookman, 2005.

HAUSMANN, N.; MUELLER, K.; HATTRUP, K.; SPIESS, S. O. An Investigation of the Relationships between Affective Organisational Commitment and National Differences in Positivity and Life Satisfaction. **Journal Applied Psychology**, v.62, p. 260-285, 2013.

WAYNE J. H.; CASPER, W. J.; MATTHEWS, R.A.; ALLEN, T. D. Family-Supportive Organization Perceptions and Organizational Commitment: The Mediating Role of Work–Family Conflict and Enrichment and Partner Attitudes. **Journal of Applied Psychology**, v. 8, p. 606-622, 2013.

KELL, J. H.; MOTOWIDLO, J. S. Deconstructing Organizational Commitment: Associations Among Its Affective and Cognitive Components, Personality Antecedents, and Behavioral Outcomes. **Journal of Applied Psychology**, v. 42, p. 213-251, 2012.

KAZEMIPOUR, F.; AMIN, S. M.; POURSEIDI, B. Relationship Between Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior Among Nurses Through Mediation of Affective Organizational Commitment. **Journal of Nursing Scholarship**, v.44, p. 302-310, 2012.

KOSSEK, E. E.; PICHLER, S.; BODNER, T.; HAMMER, L. B. Workplace social and work – family conflict: A meta – analysis clarifying the influence of general and work – family – specific supervisor and organizational support. **Personnel psychology**, v. 64, p. 289-313, 2011.

LEE, J.; PECCEI, R.; Discriminant validity and interaction between perceived organizational support and perceptions of organizational politics: A temporal analysis. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 84, p. 686-702, 2011.

LIMA, K. A. **Intenção de rotatividade no serviço público e comprometimento organizacional: um estudo no ministério da integração nacional**. Brasília, 2011. 52 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília.

LUO, L.; SIU, O. L.; LU, C. Does loyalty protect Chinese workers from stress? The role of affective organizational commitment in the Greater China Region. **Stress and Health**, v. 26, p. 161-168, 2010

MACIEL, A. P. **Suporte Organizacional, Coping e Dimensões Afetivas do Bem estar Subjetivo: Um Estudo com Jovens Aprendizes**. 128 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica de Goiás, 2010.

MACHADO, V. M. T. **Percepção de Suporte Organizacional: Estudo em Enfermeiros – Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, Unidade de Chaves**. Dissertação (Mestrado de Gestão de Serviços de Saúde) – Portugal, 2011. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MOBLEY, William H. Turnover: **Causas, conseqüências e controle**. Porto Alegre: Ortiz, 1992.

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

MODWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v. 14, p. 224-227, 1979.

MEDEIROS, C.A.F.; ALBUQUERQUE, L.G. **Comprometimento Organizacional: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras.** Revista de Psicologia Organizacional e do Trabalho. v. 5, 2005.

MEYER, J. P. e ALLEN, N. J. **A three-component conceptualization of organization Commitment.** Human Resource Management Review, v. 1, p. 61-89, 1991.

NUNNALLY, J.C. **Introductory statistics for psychology and education.** New York: McGraw-Hill, 1975.

POLIZZI FILHO, A.; SIQUEIRA, M.M.M. **O impacto de bem-estar no trabalho e de capital psicológico sobre a intenção de rotatividade; um estudo com professores.** In: Congresso Nacional de Psicologia da Saúde, Promoção da Saúde e Doenças Crônicas: Desafios á Promoção da Saúde, 9.,2012, Aveiro, Anais Lisboa: Placebo, 2012

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

OLIVEIRA, JOANA, P. D. O. B. **Relação entre intenção de turnover, qualidade de vida no trabalho e satisfação profissional : estudo exploratório numa das melhores empresas para trabalhar em Portugal.** Portugal, 2009. 42 f. Dissertação (Mestrado de Psicologia) – Universidade de Lisboa.

PASCHOAL, T. **Bem estar no trabalho: relações com o suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho.** Brasília, 2008. 180. f. Tese (Doutorando em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

PALLANT, J. **SPSS Survival Manual.** Open Unversity Press, 2007.

POON, JUNE M. L.; Distributive Justice, Procedural Justice, Affective Commitment, and Turnover Intention: A Mediation–Moderation Framework. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 42, p. 15032-1532, 2012.

RATNASINGAM, PREMA; SPITZMUELLER, CHRISTIANE; KING, WILLIAM RYAN; RUBINO, CRISTINA; LUKSYTE, ALEKSANDRA; MATTHEWS, RUSSELL A.; FISHER, GWENITH G.; Can on-site childcare have detrimental work outcomes? Examining the moderating roles of family supportive organization perceptions and childcare satisfaction. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 17, p. 435-444, 2012.

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

SHARONI, G.; TZINER, A.; FEIN, E.C.; SHULTZ, T.; SHAUL, K.; ZILBERMAN, L. Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions: Do Organizational Culture and Justice Moderate Their Relationship. **Journal of Applied Psychology**, v. 42, p. 267-294, 2012

SHORE, L.M.; SHORE, T. H. Perceived organizational support and organizational justice. in **R. S. Cropanzano and K. M. Kacmar (eds.), Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of the Workplace**, 1995.

SIEGEL, S. **Estatística não-paramétrica para as ciências do comportamento**. Porto Alegre: Artmed; 2006.

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

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR, S.J. – **Vínculos do trabalhador com o trabalho e com a organização**. Em: J.C. Zanelli, J.E. Borges-Andrade & A.V. B. Bastos (Orgs.) *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. P. 300-330. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SIQUEIRA, M.M.M. **Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho**. *Estudos de Psicologia*, v. 10 n. 1, 83-93, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V.A.R. **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem estar psicológico e bem-estar no trabalho**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v.24, n.2, p. 201-209, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; PEREIRA, S.E.F.N. Análise de um modelo afetivo para intenção de sair da organização. **Revista da SPTM**, 4 (6), p.48-57, 2001

SILVERIO, W.D.; **Experiências afetivas no contexto organizacional seu impacto sobre o bem-estar no trabalho**. São Bernardo do Campo, 2008. 82 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Metodista de São Paulo.

SOUSA, I.V.; MENDONÇA, H.; *Burnout* em professores universitários: Impacto de percepções de justiça e Comprometimento afetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, p. 499-508, 2009.

SOUZA, W., S. **Análise da interdependência do capital psicológico, percepção de suporte e bem estar no trabalho**. São Bernardo do Campo, 2010. 78 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Metodista de São Paulo,.

STEERS, R.M.; MOWDAY ,R.T. Employee turnover and post-decision accommodation processes. **Research in Organizational Behavior**, v.3, p. 235-281

TABACHNICK, B.; FIDELL, L.S. *Using multivariate statistics*. 3 ed. New York: Harper Collins, 2001.

BECKER, T.E. Foci and bases of commitment: are they distinctions worth making? **Academy of management Journal**, v. 35, p. 232-244, 1992.

TORRES, J. M. B. C. P. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) e intenção de turnover: efeito preditor de dimensões de QVT na intenção de turnover**. Portugal, 2010. 23 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade de Lisboa.

TSCHOPP, C.; GROTE, G.; GERBER, M. How career orientation shapes the job satisfaction–turnover intention link. **Journal of Organizational Behavior**, 4 Feb.,DOI: 10.1002, 2013

VIERA, N. M.F. R. **Satisfação e qualidade de vida factores preditores da rotatividade dos comerciais do grupo M Coutinho**. Portugal, 2011. 92 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Católica Portuguesa.

## ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

O TCLE será preenchido por aqueles participantes do estudo que, voluntariamente, farão parte da pesquisa.

Eu, \_\_\_\_\_  
 consinto de minha livre e espontânea vontade, em participar da pesquisa denominada  
**“O impacto de percepção de suporte organizacional e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção de rotatividade”**.

A pesquisa tem por finalidade coletar dados para um estudo sobre o que os trabalhadores pensam a respeito do seu trabalho e da empresa onde atuam.

O procedimento adotado é a aplicação de um questionário. A sua participação na pesquisa, respondendo ao questionário, não acarretará nenhum desconforto ou risco para a sua saúde. Portanto, não estão previstos retornos para você em forma de benefícios. Asseguro-lhes total sigilo sobre suas respostas contidas no questionário, visto que os dados da pesquisa serão analisados coletivamente de forma a reunir todos os participantes que responderem ao questionário.

Como a sua participação na pesquisa não implica em custos, despesas, danos ou represálias para você não estão previstas formas de ressarcimento nem de indenização. Como o estudo não inclui em seus procedimentos nenhum tipo de tratamento, não estão previstos acompanhamentos e assistências.

O pesquisador se coloca à disposição para maiores esclarecimentos sobre sua participação. Você tem total liberdade para se recusar a participar da pesquisa, bastando que não responda ao questionário.

Eu, ROGÉRIO DOS SANTOS SILVA, telefone (11) 98131-0646, pesquisador responsável pelo estudo, comprometo-me a zelar pelo cumprimento de todas os esclarecimentos prestados nesse documento.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.  
 LOCAL DATA

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do participante da pesquisa ou responsável

Documento de Identificação (CPF ou RG): \_\_\_\_\_

## ANEXO B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### APRESENTAÇÃO

Este questionário pretende coletar dados para uma dissertação de mestrado que investiga o que as pessoas pensam e sentem em relação ao trabalho e a empresa empregadora. Gostaríamos de contar com sua colaboração respondendo a este questionário. **VOCÊ NÃO PRECISA SE IDENTIFICAR. PORTANTO, NÃO ESCREVA SEU NOME.** Dê suas respostas conforme as instruções, não deixando **NENHUMA questão em branco.**

Grato por sua colaboração.

Rogério dos Santos Silva

Abaixo estão listados vários sentimentos e emoções que alguém poderia ter em relação à empresa onde trabalha. **INDIQUE O QUANTO VOCÊ SENTE ESTES SENTIMENTOS E EMOÇÕES.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

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

### A EMPRESA ONDE TRABALHO FAZ-ME SENTIR ...

1. ( ) Orgulhoso dela.
2. ( ) Contente com ela.
3. ( ) Entusiasmado com ela.
4. ( ) Interessado por ela.
5. ( ) Animado com ela.

Abaixo estão listadas várias frases sobre a empresa onde você trabalha atualmente. **INDIQUE O QUANTO VOCÊ CONCORDA OU DISCORDA DE CADA UMA DELAS.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7), que melhor representa sua resposta.

**1=Discordo totalmente**

**2=Discordo moderadamente**

**3=Discordo levemente**

**4=Nem concordo nem discordo**

**5=Concordo levemente**

**6=Concordo moderadamente**

**7=Concordo totalmente**

- ( ) É possível obter ajuda dessa empresa quando tenho um problema.
- ( ) Essa empresa realmente preocupa-se com meu bem-estar.
- ( ) Essa empresa estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar as minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho.
- ( ) Essa empresa está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.
- ( ) Essa empresa preocupa-se com minha satisfação no trabalho.
- ( ) Essa empresa tenta fazer com que meu trabalho seja o mais interessante possível.

Abaixo estão três frases que podem representar alguns dos seus pensamentos.

Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Frequentemente</b>	<b>Sempre</b>

- ( ) Penso em sair da empresa onde trabalho.  
 ( ) Planejo sair da empresa onde trabalho.  
 ( ) Tenho vontade de sair da empresa onde trabalho.

### DADOS COMPLEMENTARES

1. **SEXO:** 1 ( ) FEMININO 2 ( ) MASCULINO  
 2. **IDADE:** \_\_\_\_ ANOS.  
 3. **ESTADO CIVIL:** 1. ( ) SOLTEIRO 2. ( ) CASADO 3. ( ) OUTROS  
 4. **ESCOLARIDADE:** INDIQUE O NÍVEL MAIS ALTO ALCANÇADO

<b>1 ( )</b> Fundamental completo	<b>2 ( )</b> Nível médio completo	<b>3 ( )</b> Superior completo	<b>4 ( )</b> Especialização completa	<b>5 ( )</b> Mestrado completo	<b>6 ( )</b> Doutorado completo
---	---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	---------------------------------------

5. **TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA ATUAL:** \_\_\_\_ ANOS.  
 SE FOR MENOS DE UM ANO ASSINALE AQUI: ( )

6. **TIPO DE EMPRESA ONDE TRABALHA:**

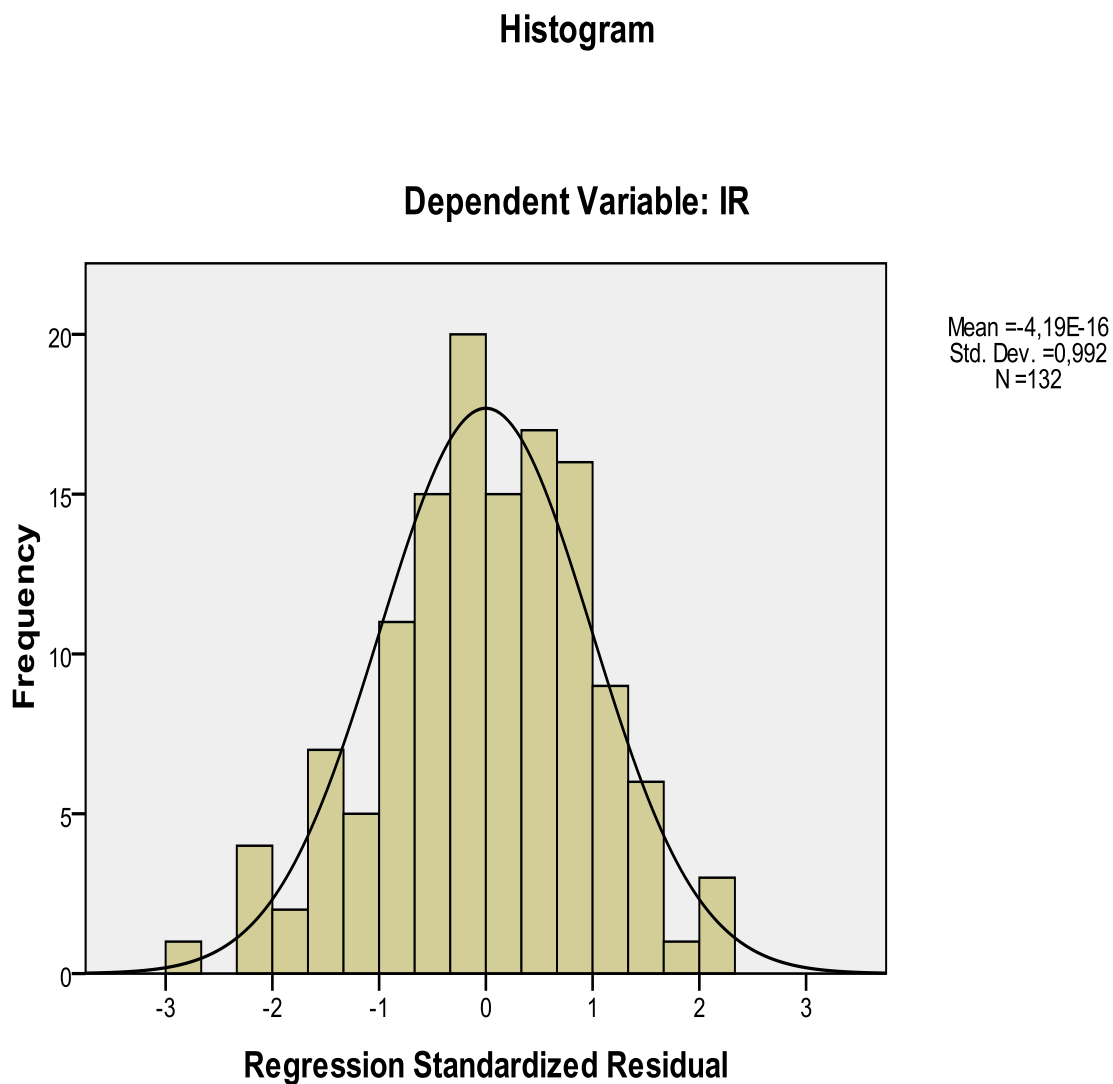
- 1( ) PÚBLICA  
 2 ( ) PARTICULAR  
 3 ( ) MISTA  
 4 ( ) ONG

7. **VOCÊ ATUALMENTE OCUPA CARGO DE CHEFIA?**

- 1 ( ) NÃO 2 ( ) SIM.



**ANEXO C – HISTOGRAMA, NORMAL P-P PLOT SCATTERPLOT DA VARIÁVEL DEPENDENTE INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE.**



**Figura 3: Histograma variável dependente intenção de rotatividade.**

## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: IR

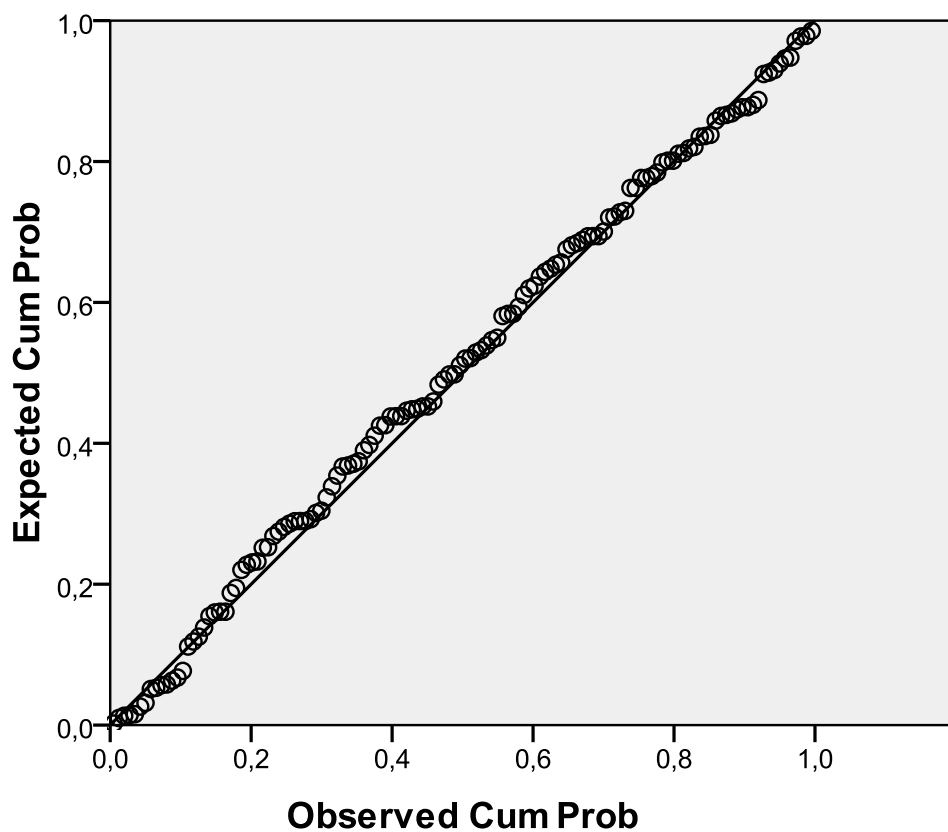


Figura 4: Normal P-P Plot da variável dependente intenção de rotatividade.

### Scatterplot

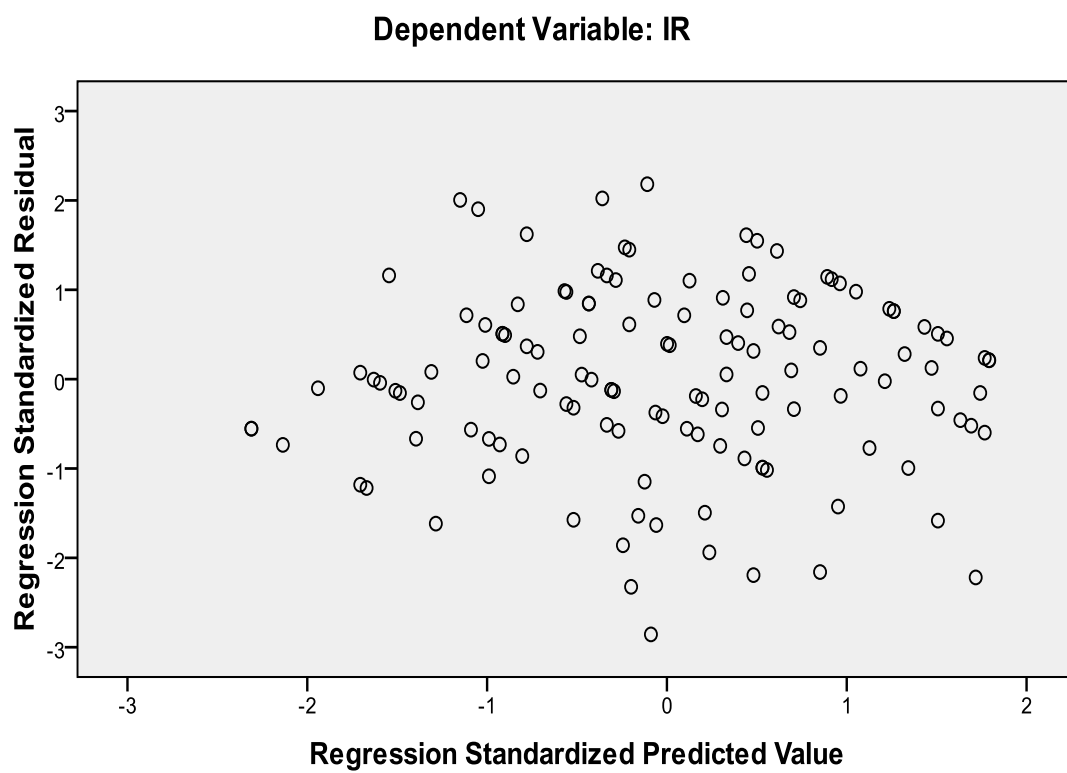


Figura 5: Scatterplot da variável dependente intenção de rotatividade.