

## Relações entre Responsabilidade Social Interna e Comprometimento Organizacional: um Estudo em Empresas Prestadoras de Serviços

**Autoria:** Francisco José Albuquerque Cruz, Augusto César de Aquino Cabral

### Resumo

A presente pesquisa tem como propósito investigar as relações entre as práticas de responsabilidade social empresarial interna e o comprometimento organizacional. Como parâmetro para as práticas de responsabilidade social internas, foram adotados os indicadores concebidos pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, concernentes ao tema público interno, que é constituído pelos seguintes subtemas: diálogo e participação, respeito ao indivíduo e trabalho decente (INSTITUTO ETHOS, 2010). No tocante ao tema da responsabilidade social empresarial, o trabalho apóia-se, ainda, em Ashley (2002), Melo Neto e Froes (2004), Pena (2003) e Tenório (2006). Em relação ao tema do comprometimento organizacional, foram consideradas as dimensões de comprometimento afetivo, normativo e instrumental de Allen e Meyer (1990). Acerca deste tema, utilizam-se, ainda, como referências Bastos, Brandão e Pinho (1997), Demo (2003), Leite (2007) e Medeiros (2003). Este trabalho científico classifica-se como um estudo exploratório, descritivo e comparativo, de natureza quantitativa. É, também, uma pesquisa bibliográfica, documental e de campo, realizada mediante um *survey*. A pesquisa foi formulada em duas grandes corporações integrantes do segmento de prestação de serviços, a Unimed Fortaleza e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, ambas agraciadas com o Prêmio Delmiro Gouveia de Responsabilidade Social, na categoria melhor desempenho social. Para a coleta de dados de campo, foi elaborado e aplicado um questionário, junto a 176 trabalhadores, sendo 68 da Unimed Fortaleza e 108 da Cagece, ocupantes de cargo de nível gerencial e de nível operacional. A análise dos dados apresenta a avaliação das práticas sociais internas que podem ter influenciado o comprometimento, mediante uma ANOVA (teste de comparação de médias por intermédio da análise da variância) e teste de correlação; e efetua uma análise comparativa entre as duas corporações, utilizando-se, para isto, o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), em sua versão 17.0. Os resultados encontrados apontam que as práticas sociais internas de diálogo e participação são as que provavelmente ostentam o maior nível de influência no comprometimento organizacional, já que foram as que apresentaram o maior número de correlações significativas, além de serem as únicas que obtiveram correlações significativas com todas as dimensões do comprometimento. Logo em seguida, surgem as práticas sociais internas de trabalho decente. Cabe enfatizar, que estas práticas sociais ostentam correlações significativas com apenas duas dimensões do comprometimento organizacional (afetiva e normativa). Por conseguinte, com menor poder de influência na geração do comprometimento aparecem às práticas sociais de respeito ao indivíduo, uma vez que apresentaram o menor número de correlações significativas. Ademais, as respectivas práticas sociais somente obtiveram correlações significativas com a dimensão afetiva do comprometimento. Ressalta-se que a ligação mais consistente identificada nesta pesquisa foi a estabelecida entre o subtema diálogo e participação e a dimensão afetiva.

## Introdução

Ao longo do tempo, as funções desempenhadas pelas organizações na sociedade passam por alterações, inclusive no tocante ao seu papel nos campos social e ambiental. Hodiernamente, as organizações têm sido solicitadas a agir diante dos desafios que a humanidade enfrenta, tais como fome, pobreza, violência urbana, poluição e devastação ambiental.

No Brasil, com os sérios problemas sociais existentes, ocorre uma substancial pressão sobre as organizações para se engajarem em atividades historicamente desempenhadas pelo Estado ou ofertadas por firmas especializadas, como iniciativas no setor da saúde e da educação. Segundo Bastos e Lessa (2008), uma pesquisa recente apontou que 65% dos brasileiros atribuem às organizações, e não à administração pública, a incumbência de solucionar as mazelas sociais. Este resultado denota a enorme expectativa, responsabilidade e relevância atribuída ao segmento corporativo por parte do seu mercado consumidor nacional.

Consoante Melo Neto e Froes (1999), esta situação é, em grande medida, ocasionada pela imposição por parte da sociedade de novos comportamentos empresariais que considerem a preocupação com a ética, com o social e com a criação de um ambiente mais justo e fraterno, focado não somente na rentabilidade financeira, mas também em outros aspectos, como o cuidado com o meio ambiente, com a comunidade na qual a organização está inserida, com seus empregados e com os demais *stakeholders*. Trata-se, portanto, de colocar em ação as várias dimensões da responsabilidade social empresarial.

Ressalta-se que, embora a maior parcela dos trabalhos científicos existentes na área trate primordialmente da dimensão externa (práticas voltadas para a comunidade), esta pesquisa, em particular, apresenta como escopo a dimensão interna da responsabilidade social empresarial, que se baseia essencialmente nas condições laborais e na qualidade de vida dos empregados e seus dependentes.

Na ótica de Pena (2003), esta dimensão deve ter prioridade em relação à externa. Guimarães (2009) preconiza que a concepção da responsabilidade social empresarial antes de ser considerada uma ferramenta gerencial que anseie o ambiente externo deve prezar pelo ambiente interno como maneira de ampliar e legitimar as práticas efetivadas.

Desta forma, apreciar o grau de conhecimento e percepção dessas práticas sociais internas pelos trabalhadores e analisar seus impactos sobre o comportamento desses funcionários na relação com a organização podem constituir relevantes ações de gerenciamento no balanço dos resultados conquistados com investimentos sociais.

Além do mais, as empresas ainda impulsionadas pelas constantes mudanças e exigências competitivas do mercado buscam outros mecanismos que as propiciem melhor sustentabilidade. Segundo Rios (2009), os investimentos no capital humano consistem em uma estratégia corporativa eficaz para acompanhar essas imposições, o que instiga estudos a respeito do comportamento organizacional e assuntos correlatos, como engajamento, satisfação, vínculos com o trabalho e outros índices, como o tempo de serviço prestado às organizações.

Os questionamentos em referência a esses interesses organizacionais recaem nas pesquisas acerca do comprometimento organizacional, haja vista a presunção de que o comprometimento fomenta nos trabalhadores elevados níveis de *performance* e de permanência nas empresas como propugna Rego (2003), como também serve como um preditor na retração do *turnover* e do absenteísmo, como argumentam Siqueira e Gomide Júnior (2004).

É embasado no contexto retromencionado que o presente estudo se insere e apresenta como problema de pesquisa a seguinte indagação: Quais as relações entre as práticas de responsabilidade social internas e o comprometimento organizacional nos trabalhadores de empresas prestadoras de serviços?

Cabe também salientar que objetivando aperfeiçoar e melhor fundamentar a elaboração deste trabalho científico, foram adotados como parâmetro, no intuito de se estabelecer as relações concernentes ao problema deste estudo, os indicadores de responsabilidade social interna concebidos pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2010) e as categorias de comprometimento organizacional afetivo, normativo e instrumental de Allen e Meyer (1990).

## 1. Referencial teórico

### 1.1. Responsabilidade social empresarial

De acordo com Tenório (2006), a responsabilidade social empresarial é um assunto controverso, novo e dinâmico, abrangendo, em uma ótica bastante simplificada, desde a obtenção do retorno financeiro pelos acionistas até, em uma visão mais complexa, a inserção de práticas sociais no planejamento estratégico das corporações.

Ashley (2002) preconiza a responsabilidade social como o compromisso que uma empresa deve possuir com a sociedade, demonstrado por intermédio de atitudes e ações que influenciam positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo particular, atuando proativamente e coerentemente no atinente a sua função específica na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A empresa, desta forma, assume deveres de caráter moral, além dos determinados legalmente, mesmo que não diretamente associados a suas atividades, mas que possam contribuir com o desenvolvimento sustentável das pessoas. Desta feita, em uma ótica ampliada, responsabilidade social é toda e qualquer prática que possa contribuir para o incremento da qualidade de vida da sociedade.

Cabe salientar que é justamente pelo fato de a organização ser bem-sucedida em seu nicho mercadológico que aumenta a necessidade de atuação socialmente responsável, objetivando reduzir os problemas sociais. Deste modo, a responsabilidade social é um aspecto essencial para que as empresas permaneçam sustentáveis (DRUCKER, 1981).

Na ótica do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, a responsabilidade social empresarial é conceituada como sendo “a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais” (INSTITUTO ETHOS, 2010, online).

Em consonância com Borger (2001), o significado de responsabilidade social empresarial está associado a diversas ideias. Para alguns, está relacionado a uma postura socialmente responsável; para outros, está atrelado à noção de responsabilidade legal; para outros, ainda, pode repassar a ideia de auxílio social voluntário e associação a uma causa determinada. Em síntese, corresponde a uma definição dinâmica e complexa, com vários sentidos em situações diversificadas.

Os diversos significados sobre o tema indicam uma ausência de consenso. Contudo, observando as diferentes definições existentes na literatura, constata-se a convergência de ideias para explicitar a conceituação de responsabilidade social empresarial. Neste sentido, Pinheiro (2009, p.14) destaca os seguintes pontos recorrentes:

- prática de atitudes proativas que suplantem os deveres legais;
- compromisso com uma sociedade mais justa e com o incremento da qualidade de vida;
- conservação de recursos culturais e naturais;
- operacionalização junto à comunidade e funcionários;
- ética na administração dos empreendimentos;
- contribuição para o crescimento sustentável;

- prestação de contas das práticas de responsabilidade social;
- estima à diversidade e favorecimento da retração de desigualdades sociais.

Verifica-se que as organizações hoje necessitam lidar com circunstâncias complexas no processo de gerenciamento, sobretudo no que se refere a questões sociais. Apesar da verificação de visões e raciocínios distintos acerca das definições de responsabilidade social, é fato que as empresas contemporâneas estão inseridas em um contexto drasticamente alterado, no qual os clientes explicitamente apoiam e priorizam as organizações que adotam práticas de cunho social. A intensa busca pela rentabilidade financeira está sendo questionada e a demanda por uma postura ética, que interligue a viabilidade do empreendimento, a sustentabilidade e o compromisso com seus *stakeholders* é cada vez mais procurada (SILVEIRA, 2008).

Deve-se, ainda, ressaltar que a responsabilidade social empresarial compreende duas dimensões: a interna e a externa. A responsabilidade social empresarial externa apresenta como escopo a comunidade e a atuação da organização. Neste contexto é visualizada mediante práticas sociais direcionadas prioritariamente para os setores da assistência social, saúde, educação e ecologia, ostentando como finalidade uma otimização do seu retorno social, publicitário, de imagem e para os seus investidores. A responsabilidade social empresarial interna, tema central neste trabalho, é focada no público interno, prioriza as áreas de salários e benefícios, assistência médica, social, odontológica, educação e apresenta como propósito maior conquistar melhor retorno de produtividade para seus acionistas (MELO NETO; FROES, 2004).

## 1.2. Responsabilidade social empresarial interna

Segundo o Instituto Ethos (2010), a organização socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos funcionários consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da Organização Internacional do Trabalho (OIT), mesmo que esse seja um requisito fundamental. A organização deve extrapolar e investir no desenvolvimento profissional e pessoal de seus trabalhadores, como também no aprimoramento das condições laborais e no melhoramento de seus relacionamentos com os empregados. Ainda deve estar preocupada com o respeito às culturas locais, demonstrado por uma relação responsável e ética com as minorias discriminadas e entidades que representam seus interesses.

Pena (2003) argumenta que a responsabilidade social interna deve ter primazia em referência à externa. A este respeito, o autor utiliza a expressão *condição esotérica*, que deve ser entendida como a necessidade de a organização servir de exemplo, ou seja, iniciar em seu próprio interior as ações de responsabilidade social, para posteriormente avançar perante a comunidade e a sociedade. Tais premissas tornam o colaborador interno um público estratégico para os estudos voltados em observar a coerência entre o discurso empresarial e as suas relações trabalhistas.

Segundo Gomes, Venuto e Byrro (2009), a responsabilidade social visualiza seus funcionários como parceiros a quem a organização deve proporcionar substanciais benefícios. Já para Oliveira (1984), os trabalhadores necessitam ser respeitados e devidamente recompensados pelas suas contribuições à organização. Recompensa que transcende ao aspecto financeiro, abrangendo condições de trabalho e larga utilização de suas potencialidades, já que os mesmos podem se constituir no diferencial de uma organização, quando valorizados, motivados e alinhados aos objetivos organizacionais. O tratamento dos trabalhadores com responsabilidade, dignidade e liberdade de iniciativa deve integrar a cultura da corporação. Destarte, a responsabilidade social da empresa com o colaborador interno desencadeia uma maior produtividade, compromisso e motivação, como também em menor rotatividade de mão-de-obra.

Melo Neto e Froes (1999) defendem que a responsabilidade social interna influencia na motivação dos colaboradores e de seus dependentes, de forma a construir um ambiente favorável para o trabalho, propiciar o bem-estar dos empregados, aumentar suas performances, ocasionando, assim, elevados níveis de produtividade. Deste modo, algumas organizações estão ampliando suas práticas internas para o grupo de colaboradores de organizações terceirizadas, parceiras, fornecedores e contratadas.

O incremento da produtividade é a maior conquista alcançada pela organização em todo este processo de gerenciamento dos investimentos sociais no seu público interno. Este incremento será oriundo de uma maior satisfação, motivação e capacitação do seu quadro funcional (MELO NETO; FROES, 2004).

Todavia, até mesmo as organizações mais envolvidas com a temática da responsabilidade social admitem que a relação com o público interno ainda permanece em um estado inicial, como evidencia o resultado da autoavaliação acerca de responsabilidade social empresarial que organizações filiadas ao Instituto Ethos formulam anualmente, sem qualquer objetivo de conquistarem prêmios ou de difundirem suas marcas, reconhecendo que suas atuações perante o público interno são uma das mais incipientes, em consideração com as atuações referentes aos outros *stakeholders* (FURTADO; PENA, 2006).

Segundo Mattoni, Pena e Queiroz (2007), as principais práticas de responsabilidade social interna são: programas de remuneração e participação nos lucros; conservação dos direitos trabalhistas; gestão participativa; investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes; respeito aos direitos humanos, assistência médica, odontológica, social, alimentar e de transporte; investimentos na capacitação do corpo funcional; gerenciamento do ambiente e das condições de trabalho, que engloba aspectos como jornada de trabalho, organização do trabalho, materiais e equipamentos, segurança e saúde do empregado.

Por outro lado, Guimarães (2004) aponta os principais prejuízos originados pela ausência da dimensão interna da responsabilidade social: a) êxodo de capital intelectual; b) aparecimento de conflitos; c) ameaça de greve e paralisações; d) desmotivação generalizada; e) degeneração do clima organizacional; f) incremento dos acidentes de trabalho; g) baixa produtividade; h) elevados indicadores de atraso e faltas.

Logo, a responsabilidade social com os empregados infere no reconhecimento não somente do capital humano, mas também da humanidade de quem trabalha na organização e quer ser considerado, valorizado e motivado. À luz da teoria, no instante em que a responsabilidade social é enfocada pelo ângulo da coerência e da ética entre o discurso e a prática, é constatada a relevância do público interno em comparação aos demais *stakeholders* (FURTADO; PENA, 2006). Mediante uma atuação social, na ótica de seus funcionários, a organização consegue respeito, admiração e reconhecimento por parte do governo, da sociedade, da comunidade, dos acionistas, clientes, fornecedores e demais parceiros (MELO NETO; FROES, 2004).

Enfatizando-se o estabelecimento das relações atinentes ao problema desta pesquisa, deve ser mencionado que os indicadores Ethos de RSI abrangem três subtemas: diálogo e participação, respeito ao indivíduo e trabalho decente. O subtema diálogo e participação subdivide-se nos indicadores: relações com sindicatos; relações com trabalhadores terceirizados e gestão participativa. O subtema respeito ao indivíduo segmenta-se em: compromisso com o futuro das crianças; compromisso com o desenvolvimento infantil; valorização da diversidade; compromisso com a equidade racial e compromisso com a equidade de gênero. E o subtema trabalho decente subdivide-se em: política de remuneração, benefícios e carreira; cuidado com saúde, segurança e condições de trabalho; compromisso com o desenvolvimento profissional e a empregabilidade; comportamento frente a demissões e preparação para aposentadoria.

Figura 1 - Síntese dos indicadores e especificações propostas pelo Instituto Ethos.

INDICADORES	ESPECIFICAÇÕES
<b>Relações com Sindicatos</b>	A organização socialmente responsável deve tentar firmar articulações com as instituições sindicais, objetivando resolver demandas coletivas como também necessita aprofundar a prática da interlocução transparente com as organizações supracitadas, visando a atingir finalidades em comum.
<b>Relações com Trabalhadores Terceirizados</b>	Uma empresa que adota práticas de responsabilidade social interna deve empenhar-se no intuito de que seus terceirizados possuam condições de trabalho similares à de seu próprio corpo funcional, evitando que aconteçam terceirizações em que a retração dos custos seja obtida através do aviltamento das respectivas condições de trabalho.
<b>Gestão Participativa</b>	A organização deve estimular o engajamento de seus colaboradores internos na resolução de problemas. Desta forma, ela impulsiona o crescimento profissional e pessoal de seus empregados e a consecução de metas firmadas conjuntamente.
<b>Compromisso com o Futuro das Crianças</b>	A empresa socialmente responsável não pode ostentar em seu quadro funcional menores de 14 anos (trabalho infantil), segundo a legislação nacional. Contudo, é bastante salutar a prática de proporcionar oportunidade a menores, entre 14 e 16 anos na condição de aprendizes, contanto que seja assegurada a permanência na escola.
<b>Compromisso com o Desenvolvimento Infantil</b>	Investir na infância é uma excelente maneira de acabar com o ciclo vicioso da pobreza e contribuir com o desenvolvimento econômico e social de uma nação. Assegurar os direitos das crianças é proporcionar o crescimento e desenvolvimento de pessoas cidadãs, responsáveis, com maior nível intelectual, maiores remunerações, melhores posições sociais e seres humanos menos violentos.
<b>Valorização da Diversidade</b>	As organizações devem ofertar oportunidades equivalentes às pessoas, independente de idade, raça, sexo, orientação sexual, origem, religião, condições de saúde e deficiência física, ou seja, não pode existir qualquer espécie de discriminação a nível de recrutamento, remuneração, avaliação ou promoção em relação ao seu pessoal.
<b>Compromisso com a Equidade Racial</b>	O presente indicador possui como propósito maior ajudar as empresas mediante apresentações de propostas práticas no intuito de demonstrar o que pode ser realizado em referência à inclusão da população negra, como, por exemplo, inserir este assunto no código de conduta da organização e favorecer a efetivação de censo para acompanhar e impulsionar a equidade racial.
<b>Compromisso com a Equidade de Gênero</b>	Este indicador apresenta como principal finalidade demonstrar de que forma uma organização socialmente responsável pode contribuir para alterar a realidade da mulher no atual contexto do mercado de trabalho e desta feita se constituir em um catalisador de transformação social.
<b>Política de Remuneração, Benefícios e Carreira</b>	Uma organização socialmente responsável deve visualizar seus colaboradores internos como sócios, formulando uma política de remuneração, benefícios e carreira que reconheça as competências potenciais de seus empregados e favoreça seu crescimento profissional. Também precisa avaliar a amplitude de seus níveis remuneratórios visando a corrigir distorções salariais que possam ocasionar desigualdades sociais.
<b>Cuidado com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho</b>	Em referência a este indicador deve ser expresso que a conscientização é o princípio essencial para a transformação das intenções da organização em atitudes que alinham seus interesses aos dos seus empregados. A procura por parâmetros internacionais de relações de trabalho é interessante, sendo as certificações acerca da temática (ex.:BS 8800 e SA 8000) instrumentos pertinentes para tanto.
<b>Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade</b>	É obrigação da organização zelar pelo investimento na qualificação e desenvolvimento profissional de seus funcionários, ofertando auxílio a propostas de criação de empregos e fortalecimento da empregabilidade em relação à comunidade com a qual se interage.
<b>Comportamento Frente a Demissões</b>	Um empreendimento socialmente responsável não pode fazer das demissões a primeira ação para conseguir minimizar custos. Nas situações em que as demissões forem consideradas como únicas soluções, a organização deve efetuar-las com bastante responsabilidade, determinando parâmetros para realizá-las e garantindo os benefícios que possam ofertar. Além do mais, a instituição pode usar do seu prestígio e do seu conhecimento para colaborar na recolocação dos trabalhadores dispensados.
<b>Preparação para Aposentadoria</b>	Uma organização socialmente responsável tem elevado nível de preocupação com o futuro de seus empregados. A empresa deve oferecer instrumentos de complementação previdenciária, objetivando minimizar o efeito da aposentadoria no nível de renda e fomentar o engajamento dos inativos em seus projetos sociais.

Fonte: Elaborado a partir dos Indicadores Ethos – Janeiro /2010.

### 1.3. Comprometimento organizacional

O comprometimento do indivíduo com a empresa, ou comprometimento organizacional, vem sendo crescentemente pesquisado com a decadência do modelo taylorista, instituindo, mediante a relação indivíduo-organização, uma ligação entre a satisfação, avaliada desde o aparecimento da teoria de relações humanas, e a produtividade. Deve ser ressaltado que a totalidade de alterações contextuais observadas neste período motivaram a academia e as próprias organizações a procurarem subsídios no entendimento do relacionamento indivíduo-organização e todas as ações que o permeiam - os antecedentes, correlatos e consequentes (MORAES *et al.*, 1995).

Para Santos e Wagner (2008), atualmente os empregados assumiram um papel relevante na procura da vantagem competitiva, aspecto essencial para o aparecimento da Administração Estratégica de Recursos Humanos, que ostenta como primordial foco de operacionalização a maximização dos resultados da organização e o desenvolvimento dos indivíduos que dela fazem parte.

Em consequência deste processo evolutivo e das demandas existentes no cenário corporativo contemporâneo, as empresas necessitam compreender o que compromete as pessoas para usufruir deste conhecimento em prol de sua estratégia, determinando atitudes alinhadas com o estilo de comprometimento verificado em sua equipe de funcionários (SANTOS; WAGNER, 2008).

Segundo Leite (2007), em consonância com diversas teorias administrativas, existe uma dicotomia entre a eficácia desejada pelas empresas, a exemplo das procuras frequentes por incrementos das performances e retração dos custos operacionais, e as questões concernentes ao comportamento e anseios dos empregados. A isto, adicione-se o desafio de conciliar as metas empresariais e aspirações do patronato (produtividade e efetividade) aos interesses do indivíduo, a exemplo de maiores salários, motivações e conquistas, de maneira que os engajados sintam-se satisfeitos.

Talvez seja uma fantasia julgar ser exequível a integração completamente satisfatória entre o funcionário e a corporação, já que este é um objetivo de complexo e oneroso alcance, pois demanda, dentre outras coisas, a aproximação real e direta das relações entre o capital e o trabalho (LEITE, 2007). Pode-se, contudo, buscar estratégias e práticas que dinamizem o comprometimento do indivíduo com sua organização. Para tal, faz-se necessário, inicialmente, delimitar uma clara conceituação sobre o tema.

Como Bastos, Brandão e Pinho (1997) ressaltam, existem muitas conceituações concernentes ao tema comprometimento organizacional, o que, simultaneamente, expande e dificulta a compreensão do seu significado. No linguajar diário, a expressão pode representar apenas vínculo da pessoa com o trabalho numa abordagem homogênea. Todavia, os estudiosos advogam acerca de uma ótica aberta sobre o assunto, comparando-o com o comportamento individual no trabalho, relatando não existir traços únicos, mas maneiras distintas de comportamento.

De acordo com Tavares (2005), impulsionados pela necessidade de entender como os primordiais fatores envolvidos na rotina empresarial explicam o comportamento dos indivíduos perante o trabalho, diferentes estudiosos investigam o comprometimento dos empregados para com os seus trabalhos. Destarte, o comprometimento organizacional tem sido definido na literatura com diversas conotações, entre as quais, segundo Tavares (2005), sobressaem:

- o envolvimento, o empenho efetuado em prol da empresa;
- a vontade de continuar como integrante da organização;
- a identificação com valores, propósitos e metas da empresa;
- o orgulho por integrar uma organização.

Conforme Menegon e Casado (2006), o comprometimento tem sua conceituação vinculada à responsabilidade, ou seja, comprometer-se significa assumir responsabilidade sobre algo. Na proporção em que a pessoa deixa de ser responsável por aquilo que assumiu, pode colaborar com um decréscimo nos indicadores de desempenho organizacional e prejudicar a execução das estratégias corporativas. Isso acontece, primordialmente, se o indivíduo que perder o comprometimento ocupar um cargo estratégico.

Para Souza Filho (2008), o comprometimento organizacional abrange pontos em torno do relacionamento existente entre o colaborador interno, que, normalmente, almeja satisfação no trabalho, e a empresa, que, por sua parte, aguarda maior compromisso deste colaborador. De acordo com Meyer e Herscovith (2001), o comprometimento afeta o comportamento e pode ocasionar a perseverança em um modo de proceder.

Consoante Demo (2003), os estudos sobre o comprometimento organizacional tentam detectar e entender os aspectos pessoais e organizacionais que estabelecem o comportamento humano nas empresas, o que explica o fato da definição de comprometimento se fundamentar em diferentes bases teóricas e, por este motivo, ainda não existe um consenso entre os estudiosos, concorrendo para uma conceituação atinente à sua essência de cunho multidimensional, já que advogam ser o comprometimento determinado mediante vários processos psicológicos.

Por outro lado, conforme Medeiros (2003), os modelos multidimensionais do comprometimento organizacional originaram-se depois que alguns estudiosos observaram que os enfoques unidimensionais, mais do que espécies de comprometimento eram componentes existentes no vínculo psicológico entre empresa e indivíduo. Destarte, de modo a explicitar a presença de mais de um componente no comprometimento, alguns teóricos adotam terminologias diferentes para isso. Mowday, Porter e Steers (1982) denominam de tipologias do comprometimento. Becker (1992) intitula as várias dimensões como bases do comprometimento. Já Meyer e Allen (1990) chamam de componentes do comprometimento. Todos reportam-se aos componentes do comprometimento organizacional.

Para Medeiros (2003), considerando os diferentes modelos de definição de mais de um componente do comprometimento, o modelo de maior aprovação entre os estudiosos foi o modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento, formulado por Meyer e Allen (1990). Estes teóricos são apontados por alguns autores como sendo os mais relevantes pesquisadores dos anos noventa no campo do comprometimento organizacional.

O modelo de Meyer e Allen (1990) é mundialmente aceito, tendo obtido reconhecimento em diversas culturas. Os pesquisadores definem o comprometimento organizacional em três componentes: 1) comprometimento afetivo ou *affective commitment* - comprometimento como um envolvimento, como uma afeição, onde acontece identificação com a empresa. Consoante Allen e Meyer (1990), funcionários com um elevado comprometimento afetivo continuam na empresa porque desejam; 2) comprometimento instrumental - compreendido como custos vinculados à saída da empresa, que os teóricos denominam de *continuance commitment*. Para Allen e Meyer (1990), trabalhadores com forte comprometimento instrumental continuam na organização porque necessitam; 3) comprometimento normativo - entendido como um dever em continuar na empresa, que os estudiosos chamam de obligation e, posteriormente, foram conceituados como *normative commitment*. Segundo Allen e Meyer (1990), funcionários com este comprometimento continuam na organização porque sentem que devem (MEDEIROS, 2003).

Sobre o modelo multidimensional, Borges, Marques e Adorno (2005) explicitam que: o afetivo equivale ao nível em que o funcionário se sente emocionalmente atrelado e engajado na empresa; o instrumental corresponde ao nível em que o empregado fica vinculado pelo reconhecimento de custos associados com seu desligamento da organização; e o normativo como a sensação de obrigação ou dever moral de continuar na empresa.



Enfim, deve ser reiterado que nesta pesquisa, com o propósito de mensurar o tema comprometimento organizacional, optou-se pelo modelo tridimensional concebido por Meyer e Allen (1990). Pois este modelo, conforme relatado anteriormente, além de ser mundialmente aceito, ostenta a maior aprovação entre os pesquisadores da atualidade e ainda continua sendo o mais empregado no ambiente acadêmico.

## 2. Metodologia da pesquisa

Quanto à natureza, este estudo é identificado como quantitativo, pois a pesquisa envolve dados objetivos e mensuráveis (RICHARDSON, 1999). Quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, documental e de campo, sendo realizada mediante um *survey*, que consiste na utilização de um questionário estruturado a uma amostra de uma população e destinado a extrair informações específicas dos entrevistados (MALHOTRA, 1999).

Em atinência aos fins, a pesquisa é classificada como sendo exploratória, descritiva e comparativa. Para Collins e Hussey (2005), a investigação exploratória é resultado de um estudo efetuado sobre uma questão ou problema de pesquisa quando existe pouco ou nenhum estudo anterior em que se possa procurar informações a respeito da questão ou problema. Já segundo Gil (1991), a pesquisa descritiva ostenta como objetivo primordial o detalhamento das características de determinada população ou fenômeno ou ainda a determinação de conexões entre variáveis. De outra forma, consoante Fachin (2001), o estudo comparativo busca confrontar as diferenças e as semelhanças encontradas entre os fatos investigados, procurando discernir o que é comum a ambos.

Quanto aos resultados, conforme Kerlinger (1980), o presente trabalho científico é caracterizado como básico, pois não tenciona solucionar uma problemática específica para quaisquer das empresas analisadas; e sim pretende contribuir com a geração do conhecimento de forma global.

Já a população desta pesquisa é composta pela parcela do contingente de funcionários das empresas Unimed de Fortaleza Cooperativa de Trabalho Médico Ltda e Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, que se enquadre nos parâmetros formulados por Rubin e Rubin (1995, apud LIMA, 2008), que preconizam que os atores necessitam conhecer a situação a ser estudada; se disponibilizem a discorrer acerca da temática em questão e apresentem distintas perspectivas.

Assim sendo, no processo de elaboração do perfil dos indivíduos que ostentassem pleno potencial para integrar o universo deste estudo, considerou-se: 1) o cargo dos trabalhadores, estabelecendo-se como critério ser gestor ou funcionário ocupante de cargo operacional integrante dos quadros de carreiras das organizações; 2) o tempo de serviço nas organizações, adotando-se como critério a opção por respondentes vinculados às empresas há doze meses, no mínimo. Este período foi projetado como tempo mínimo necessário para a assimilação e avaliação das ações sociais das organizações e de seus impactos sobre o público interno.

No tocante a amostra deste estudo, optou-se pela escolha de uma espécie não probabilística, ou melhor, a amostra ostentou como critério de seleção o discernimento do pesquisador através da acessibilidade para obter os dados, alternativa defendida por Vergara (2007), que considera esta escolha de amostragem isenta de tratamentos estatísticos, já que o critério adotado fundamenta-se na facilidade de acesso. Em síntese, os respondentes foram escolhidos de maneira aleatória, segundo disponibilidade no momento de aplicação da pesquisa.

Por fim, após estrita observância do perfil dos indivíduos retromencionado, foi concebida a figura 2 que expressa em termos numéricos o quantitativo estimado concernente aos elementos população e amostra que foram considerados no transcorrer do processo de formulação deste trabalho científico.

**Figura 2 - Populações e amostras.**

COLABORADORES INTERNOS	UNIMED FORTALEZA		CAGECE	
	POPULAÇÃO	AMOSTRA	POPULAÇÃO	AMOSTRA
1)Nível Operacional	401	61	953	87
2)Nível Gerencial	44	07	120	21
<b>TOTAL</b>	445	<b>68</b>	1073	<b>108</b>

Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados repassados pelas respectivas organizações.

Quanto à coleta de dados, deve ser informado que foi realizada, em loco, nos meses de dezembro de 2010 e janeiro de 2011, na Unimed Fortaleza e, no mês de fevereiro de 2011, na Cagece. Ademais, foi efetuado um corte transversal, ou seja, as populações foram estudadas em um único momento.

Para a análise dos dados de campo, foram realizados testes de comparações de médias visando a identificar as relações entre os diferentes subtemas de responsabilidade social interna como também as relações entre as distintas dimensões do comprometimento organizacional.

Há pesquisas em que se deseja verificar as diferenças entre grupos/categorias estudados, indo além da mera observação de variáveis e da procura por relacionamentos. O teste de comparação de médias nos permite observar as diferenças entre as médias gerais de duas amostras, comparando-as para identificar se são provenientes de populações iguais ou diferentes. Se as amostras vêm da mesma população, espera-se que suas médias sejam praticamente iguais (FIELD, 2009).

Quando é preciso comparar médias de mais de duas populações, utiliza-se a análise de variância (ANOVA), que é um método estatístico para testar a igualdade de três ou mais médias populacionais, baseado na análise das variâncias amostrais. A ANOVA testa, simultaneamente, mais de duas variáveis independentes, reduzindo a probabilidade de erro que se teria ao serem utilizados vários testes *t* comparando as médias duas a duas (VIEIRA, 1969). A ANOVA gera, entre seus resultados, os testes *Post Hoc*, procedimentos que medem as diferenças das médias, duas a duas, mantendo um controle sobre o erro de conjunto e aumentando o poder estatístico do teste (FIELD, 2009).

A ANOVA tem como suposições que as populações seguem uma distribuição normal, que elas possuem mesma variância e que as amostras são aleatórias e mutuamente independentes (VIEIRA, 1969).

Ressalta-se que, no intuito de detectar o modelo de comprometimento predominante e os subtemas de responsabilidade social mais percebidos entre os funcionários de cada empresa, foram realizados testes de comparações de médias através de análises de variâncias (ANOVA) e a partir destes (testes) puderam ser verificadas as diferenças existentes e suas significâncias.

A correlação foi utilizada para determinar a relação linear que pode existir entre as observações analisadas, ou melhor, foi empregada objetivando identificar as relações existentes entre os subtemas de responsabilidade social interna e o comprometimento organizacional.

Em referência ao instrumento de processamento de dados, foi utilizado o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) em sua versão 17.0.

### 3. Resultados da pesquisa

**Tabela 1 - Testes de médias na Unimed Fortaleza.**

UNIMED		N	Média	Desvio-Padrão
Descritivas	Diálogo e participação	68	3,393	0,789
	Respeito ao indivíduo	68	3,710	0,577
	Trabalho decente	68	3,632	0,761

**ANOVA - UNIMED**

UNIMED	Soma dos quadrados	gl	Quadrado médio	F	P-valor
Entre grupos	3,705	2	1,852		
Dentro dos grupos	102,737	201	0,511	3,624	0,028*
Total	106,442	203	-		

UNIMED		N	Média	Desvio-Padrão
Descritivas	Afetivo	68	3,674	0,737
	Normativo	68	2,998	0,791
	Instrumental	68	2,873	0,887

**ANOVA – UNIMED**

UNIMED	Soma dos quadrados	gl	Quadrado médio	F	P-valor
Entre grupos	25,287	2	12,643		
Dentro dos grupos	131,002	201	0,652	19,399	0,000
Total	156,289	203	-		

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à tabela 1, têm-se que N (68) é a quantidade de entrevistados que responderam ao questionário. Já a média representa o valor médio de pontuação conquistado pelo item, assim uma média mais alta representa que o item correspondente obteve pontuações mais altas entre os entrevistados, sendo, portanto, o item mais relevante, visto que as maiores pontuações representam maior relevância do item (pontuação de 1 a 5, com 1 para o item menos importante e 5 para o mais importante).

Desta forma, infere-se que entre os funcionários da organização supracitada os subtemas de responsabilidade social interna mais percebidos, em média, foram respeito ao indivíduo (3,710) e trabalho decente (3,632). Todavia, é oportuno relatar que todos os três subtemas apreciados foram observados pelo corpo funcional da aludida organização, já que a menor média (3,393) está em uma escala semelhante à média dos outros dois subtemas (todos entre 3 e 4), saindo de um ponto neutro (3) para a concordância (4).

Deve ainda ser relatada a realização de uma análise de variância (ANOVA), onde verificou-se a existência de uma diferença significativa ( $p\text{-valor} < 0,05$ ) em pelo menos uma das médias. Realizado o teste *Post Hoc* para verificar as diferenças das médias, duas a duas, observou-se que a diferença entre respeito ao indivíduo e diálogo e participação é significativa ( $p\text{-valor} = 0,023$ ), ou seja, a média obtida para respeito ao indivíduo é significativamente maior que a média obtida para diálogo e participação.

No atinente ao comprometimento organizacional, percebe-se uma forte predominância do comprometimento afetivo em referência aos outros componentes do comprometimento na Unimed, já que a dimensão afetiva obteve uma média (3,674) substancialmente maior do que a das outras dimensões (normativa- 2,998 e instrumental- 2,873). Além destes dados, realizou-se os testes *Post Hoc* e ANOVA que comprovaram a significância da diferença entre o componente afetivo e os outros dois componentes ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), o que reforçou a constatação de que o comprometimento afetivo apresenta média significativamente maior do que os outros dois componentes, ratificando sua preponderância.

Assim sendo, deve ser salientado que a predominância do componente afetivo para a Unimed é altamente positiva, pois este componente, segundo a literatura pesquisada, é o que ocasiona os melhores resultados no ambiente corporativo.

**Tabela 2 - Testes de médias na Cagece.**

CAGECE		N	Média	Desvio-Padrão		
Descritivas	Diálogo e participação	108	2,975	0,791		
	Respeito ao indivíduo	108	2,992	0,655		
	Trabalho decente	108	3,210	0,765		

  

ANOVA					
CAGECE	Soma dos quadrados	gl	Quadrado médio	F	P-valor
Entre grupos	3,727	2	1,864		
Dentro dos grupos	175,451	321	0,547	3,410	0,034*
Total	179,178	323	-		

  

CAGECE		N	Média	Desvio-Padrão		
Descritivas	Afetivo	108	3,497	0,743		
	Normativo	108	2,883	0,552		
	Instrumental	108	2,958	0,749		

  

ANOVA					
CAGECE	Soma dos quadrados	gl	Quadrado médio	F	P-valor
Entre grupos	24,229	2	12,114		
Dentro dos grupos	151,743	321	0,473	25,627	0,000
Total	175,971	323	-		

Fonte: Dados da pesquisa.

Em atinência à tabela 2, tem-se que N(108) é o quantitativo de respondentes que preencheram o instrumento de coleta de dados. Já a média representa o valor médio da quantidade de pontos obtida pelo subtema de responsabilidade social interna. Logo, uma média mais elevada significa que o respectivo subtema foi mais percebido por parte da amostra em questão do que aquele (subtema) que obteve uma média menor.

Sendo assim, observa-se que entre os trabalhadores da empresa retromencionada o subtema de responsabilidade social interna mais percebido, em média, foi trabalho decente (3,210). Porém, é interessante relatar a realização de uma análise de variância (ANOVA) onde constatou-se a existência de uma diferença significativa ( $p\text{-valor} < 0,05$ ) em pelo menos uma das médias. Efetuado o teste *Post Hoc* para observar as diferenças das médias, duas a duas, verificou-se que a diferença entre trabalho decente e diálogo e participação é significativa ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), ou seja, a média obtida para trabalho decente é significativamente maior que a média obtida para diálogo e participação.

Quanto ao comprometimento organizacional, verifica-se uma preponderância da dimensão afetiva em detrimento das outras dimensões do comprometimento na Cagece, pois a referida dimensão alcançou uma média (3,497) maior do que a das outras dimensões (instrumental – 2,958 e normativa- 2,883). Além destes dados, efetuou-se os testes *Post Hoc* e ANOVA que confirmaram que a diferença é comprovadamente significativa entre o comprometimento afetivo e os outros dois componentes ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), ou seja, o comprometimento afetivo possui média significativamente superior a dos outros componentes, indicando sua predominância.

Desta forma, ressalta-se que a prevalência do componente afetivo para a Cagece é amplamente vantajosa, já que este componente apresenta como premissa uma elevada identificação dos indivíduos com as metas e valores organizacionais, o que teoricamente acaba impactando positivamente nos resultados da respectiva organização.

Por outro lado, visando explicitar todas as correlações significativas encontradas entre os subtemas das práticas de responsabilidade social interna e o comprometimento organizacional nas organizações analisadas, foi formulada a tabela 3.

**Tabela 3 - Correlações significativas (p-valor < 0,05) nas empresas pesquisadas - análise comparativa.**

<b>Diálogo e participação</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Medidas</b>	<b>Afetivo</b>	<b>Normativo</b>	<b>Instrumental</b>
Unimed Fortaleza	Coefficiente de correlação	0,266	0,292	0,274
	P-valor	0,028	0,016	0,024
Cagece	Coefficiente de correlação	0,400	-	-
	P-valor	0,000	-	-
<b>Respeito ao indivíduo</b>				
Unimed Fortaleza	Coefficiente de correlação	0,248	-	-
	P-valor	0,042	-	-
Cagece	Coefficiente de correlação	0,304	-	-
	P-valor	0,001	-	-
<b>Trabalho decente</b>				
Unimed Fortaleza	Coefficiente de correlação	-	0,331	-
	P-valor	-	0,006	-
Cagece	Coefficiente de correlação	0,433	0,253	-
	P-valor	0,000	0,008	-

Fonte: Dados da pesquisa.

Em conformidade com os dados da tabela 3, observa-se que na Unimed o comprometimento afetivo ostenta coeficientes de correlações significativos (p-valor < 0,05) tanto com as práticas sociais internas do subtema diálogo e participação como também com as práticas sociais do subtema respeito ao indivíduo, o que representa que estes subtemas podem influenciar de algum modo a geração do comprometimento supracitado. Todavia, deve ser salientado que todas as correlações encontradas concernentes a este componente na presente organização apresentam fraca correlação (0,20 a 0,39) com os respectivos subtemas.

Já em referência à Cagece, o comprometimento afetivo possui coeficientes de correlações significativos (p-valor < 0,05) com as práticas sociais dos três subtemas (diálogo e participação, respeito ao indivíduo e trabalho decente). Entretanto, ressalta-se que os subtemas diálogo e participação e trabalho decente ostentam correlações moderadas (0,40 a 0,69) com este componente e o subtema respeito ao indivíduo apresenta apenas fraca correlação, pois obteve como coeficiente de correlação o valor de 0,304.

Pode-se considerar, portanto, que o comprometimento afetivo sofre influência (correlaciona-se), na Cagece, das práticas sociais pertencentes a qualquer um dos três subtemas de responsabilidade social interna, enquanto na Unimed Fortaleza somente as práticas sociais integrantes dos subtemas diálogo e participação e respeito ao indivíduo apresentaram maior correlação com este componente.

Quanto ao comprometimento normativo, verifica-se que a Unimed Fortaleza apresenta coeficientes de correlações significativos ( $p\text{-valor} < 0,05$ ) com as práticas sociais dos subtemas diálogo e participação e trabalho decente, o que denota que estes subtemas podem de alguma maneira influenciar o aparecimento deste componente. Contudo, é oportuno expressar que os valores das correlações supracitadas ficaram inseridos no intervalo de 0,20 a 0,39, o que as define como sendo de fraco nível.

Em relação à Cagece, o comprometimento normativo possui coeficiente de correlação significativo ( $p\text{-valor} < 0,05$ ) apenas com as práticas sociais do subtema trabalho decente, o que significa que nesta organização, atualmente, o subtema trabalho decente foi o único indicador detectado, pelo presente estudo, com condições de influenciar de alguma forma o surgimento desta dimensão de comprometimento. Cabe informar que o respectivo subtema obteve como coeficiente de correlação o valor de 0,253, o que o enquadra no nível de fraca correlação.

Em suma, infere-se que o comprometimento normativo pode ter sido originado na Unimed Fortaleza tanto por práticas sociais integrantes do subtema diálogo e participação bem como por práticas sociais pertencentes ao subtema trabalho decente. Por outro lado, na Cagece, somente as práticas sociais do subtema trabalho decente foram reconhecidas como possíveis fomentadoras do aparecimento desta dimensão.

Já em atinência ao comprometimento instrumental, constata-se que a Unimed Fortaleza ostenta coeficiente de correlação significativo ( $p\text{-valor} < 0,05$ ) apenas com as práticas sociais do subtema diálogo e participação, o que revela que este subtema pode interferir de alguma forma na geração deste componente. Porém, é relevante explicitar que a correlação encontrada entre estas duas variáveis ocorre de forma fraca. Deve ainda ser informado que, na Cagece, concernente a este componente, não foi identificado nenhum coeficiente de correlação significativo ( $p\text{-valor} < 0,05$ ).

Por fim, em consonância com as informações supramencionadas, infere-se que as práticas sociais de diálogo e participação são as que provavelmente ostentam o maior nível de influência no comprometimento organizacional, pois foram as que apresentaram o maior quantitativo de correlações significativas encontradas (quatro), além de serem as únicas que obtiveram correlações significativas com todos os componentes do comprometimento.

Logo em seguida, com três correlações significativas verificadas, surgem as práticas sociais internas de trabalho decente. Cabe enfatizar, que as aludidas práticas sociais ostentam correlações significativas com apenas duas dimensões do comprometimento organizacional (afetiva e normativa).

Finalmente, com menor poder de influência na geração do comprometimento organizacional aparecem as práticas sociais internas de respeito ao indivíduo, uma vez que apresentaram o menor número de correlações significativas constatadas (duas). Além do mais, as respectivas práticas sociais somente obtiveram correlações significativas com a dimensão afetiva do comprometimento organizacional.

## Conclusões

Esta pesquisa teve como objetivo investigar as relações entre as práticas de responsabilidade social interna e o comprometimento organizacional no contexto das organizações prestadoras de serviços.

No atinente a visualização da ocorrência das práticas sociais internas, foi observado que na Cagece a maior parcela dos trabalhadores não percebe a execução da maioria das práticas sociais internas por parte da referida organização, o que indica que esta companhia precisa efetivar uma profunda reformulação em relação às mesmas. Todavia, a partir das ações que os funcionários identificaram, foi possível classificar que as práticas de diálogo e

participação e trabalho decente têm moderada influência no modelo de comprometimento afetivo.

Em referência à Unimed Fortaleza, infere-se que, apesar dos subtemas de respeito ao indivíduo e trabalho decente serem os mais percebidos, em média, pode-se afirmar que todos os três subtemas apreciados foram observados pelo quadro funcional desta corporação, o que denota que na percepção da maioria dos entrevistados a empresa em questão ostenta uma conduta socialmente responsável.

Outro aspecto a ser relatado é que, nas duas organizações investigadas, foi constatada a predominância da dimensão afetiva sobre as outras duas dimensões, com médias significativamente maiores que as outras ( $p$ -valor  $< 0,05$ ). Reitera-se que a prevalência desta dimensão é bastante salutar para qualquer empresa, pois ela, conforme Siqueira e Gomide Júnior (2004), ocasiona as melhores consequências no universo corporativo.

Importa salientar que, na Unimed, o subtema diálogo e participação ostentou correlação significativa com todos os três componentes. Já o subtema respeito ao indivíduo apresentou correlação significativa apenas com o componente afetivo. Por sua vez, o subtema trabalho decente está significativamente correlacionado apenas com a dimensão normativa.

Quanto à Cagece, os subtemas diálogo e participação e respeito ao indivíduo possuem correlações significativas ( $p$ -valor  $< 0,05$ ) apenas com a dimensão afetiva. Contudo, deve ser explicitado que em atinência ao subtema diálogo e participação o nível da correlação é classificado como moderado e o do subtema respeito ao indivíduo é considerado como de fraca correlação. Já as práticas sociais do subtema trabalho decente apresentaram as seguintes correlações significativas: moderada correlação com a dimensão afetiva e fraca correlação com a dimensão normativa.

Por fim, em consonância com as informações supracitadas, conclui-se que as práticas sociais internas de diálogo e participação são as que provavelmente possuem o maior nível de influência no comprometimento organizacional, já que foram as que apresentaram o maior número de correlações significativas encontradas (quatro), além de serem as únicas que obtiveram correlações significativas com todas as dimensões do comprometimento.

Ressalta-se, ainda, que a ligação mais consistente detectada nesta pesquisa foi a estabelecida entre o subtema diálogo e participação e a dimensão afetiva, uma vez que foram identificadas duas correlações significativas, sendo que a da Unimed possui nível fraco e a da Cagece apresenta nível moderado.

### Referências Bibliográficas

- ASHLEY, P.A. (Coord.) **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- BASTOS, A.V.B.; BRANDÃO, M.G.A.; PINHO, A.P.M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **RAC**, v.1, n.2, Maio/Ago. 1997: 97-120.
- BASTOS, B.E.N.; LESSA, A.K.M.C. Responsabilidade social empresarial e o propósito organizacional sob um olhar cognitivista: o caso da Itamaracá Transportes. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.
- BORGER, F.G. **Responsabilidade social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial**. São Paulo: USP, 2001. Tese. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, 2001. 258p.
- BORGES, R.S.G.; MARQUES, A.L.; ADORNO, R.D. Investigando as relações entre políticas de RH, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, **Anais...** Brasília: Anpad, 2005.

- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação.** 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- DEMO, G. **Comprometimento no trabalho: uma síntese do estado da arte e uma revisão da produção nacional.** POT. V. 3, nº 2, jul./dez., 2003, p. 185-213.
- DRUCKER, P.F. **Fator humano e desempenho: o melhor de Peter F. Drucker sobre administração.** São Paulo: Pioneira, 1981. Tradução de Carlos Afonso Malferrari.
- FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS.** Tradução Lori Viali. 2. Ed. Porto Alegre, 2009.
- FURTADO, R.A.; PENA, R.P.M. Responsabilidade social empresarial com o público interno: a percepção dos empregados da Promon. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006, **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- GOMES, L.G.V.; VENUTO, M.O.; BYRRO, M.A. Responsabilidade social empresarial com o público interno: análise da percepção de trabalhadores e gestores quanto às práticas de gestão da saúde e segurança do trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 33, 2009, **Anais...** São Paulo: Anpad, 2009.
- GUIMARÃES, D.C. Responsabilidade social empresarial e precarização da qualidade de vida no trabalho de uma empresa de call center. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28, 2004, **Anais...** Curitiba: Anpad, 2004.
- GUIMARÃES, J.C. **Responsabilidade social empresarial no campo das corretoras de seguros brasileiras.** Dissertação (Mestrado em administração e controladoria). Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. Universidade Federal do Ceará, 2009. 172p.
- INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. São Paulo. **Apresenta informações gerais sobre responsabilidade social e as ações do instituto.** Disponível em: [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br). Acesso em: 23 fev. 2010.
- KERLINGER, F.N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual.** São Paulo: EDUSP, 1980.
- LEITE, C.F.F. O comprometimento organizacional na gestão pública: um estudo de caso em uma universidade estadual. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 31, 2007, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2007.
- LIMA, T.C.A. **A institucionalização das práticas de responsabilidade social: estudo de caso na Companhia de água e esgoto do Ceará.** Dissertação (Mestrado em administração). Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. Universidade Federal do Ceará, 2008. 163p.
- MALHORTA, N.K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** Porto Alegre: Bookman, 1999.
- MATTONI, L.A.M.; PENA, R.P.M.; QUEIROZ, H.M. Responsabilidade social empresarial e estratégia: estudo de caso sobre a gestão do público interno em empresa signatária do global compact. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 31, 2007, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2007.
- MEDEIROS, C.A.F. **Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras.** Tese (Doutorado em administração de empresas). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, 2003. 150p.



MELO NETO, F.P.; FROES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

\_\_\_\_\_. **Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MENEGON, L.F.; CASADO, T. O contrato psicológico como ferramenta para a gestão de pessoas. **Revista da Administração – RAUSP**, vol. 41, n.2, p.125-135. São Paulo: FEA-USP, abr./jun.2006.

MEYER, J. P.; HERSCOVITCH, L. Commitment in the workplace toward a general model. **Human Resource Management Review**, v. 11, n. 3, p. 299-326, 2001.

MORAES, L.F.R.; MARQUES, A.L.; KILIMNIK, Z.M. Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo. **Revista Brasileira de Administração Contemporânea**. Rio de Janeiro, v.1, n.9, p.170-185, 1995.

OLIVEIRA, J. A. Responsabilidade social em pequenas e médias empresas. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 24, n.4, out./dez. 1984.

PENA, R.P.M. Responsabilidade social da empresa e business ethics: uma relação necessária? In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003, **Anais...** Atibaia: Anpad, 2003.

PINHEIRO, P.F. **Implantação da responsabilidade social empresarial na gestão de fornecedores da construção civil-** análise do programa Tear. Dissertação (Mestrado em engenharia). Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 2009. 148p.

REGO, A. Comprometimento organizacional e ausência psicológica – afinal, quantas dimensões? **AS**, v. 43, n. 4, out/dez, 2003, p. 25-35.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIOS, A.L.F. **As relações entre satisfação, longevidade no trabalho e comprometimento organizacional em uma empresa do segmento metalúrgico de Fortaleza**. Dissertação (Mestrado em administração). Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. Universidade Federal do Ceará, 2009. 123p.

SANTOS, L.P.; WAGNER, R. Gestão estratégica de pessoas no contexto de demanda por sustentabilidade. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JÚNIOR, S.J. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: BITTENCOURT, A.V.(org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p.300-328.

SOUZA FILHO, M.C. O reflexo da liderança, orientada pelos interesses dos liderados, no comprometimento organizacional: um estudo de caso da Gelita do Brasil. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

TAVARES, R.S.A. **A importância da comunicação interna para o desenvolvimento do comprometimento organizacional:** um estudo de caso em empresa brasileira. Dissertação (Mestrado em administração). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, 2005.

TENÓRIO, F.G. **Responsabilidade social empresarial**. Teoria e prática. 2. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA, S. **Análise de variância: Anova**. 1 ed., Atlas, 1969.