

## INVESTIGAÇÕES NA ESFERA DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.

A organização determina e é determinada pelos indivíduos e pelos grupos. O comportamento organizacional é o campo de estudo que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura (a qual gera parâmetros contextuais às ações de seus membros) têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de aplicar este conhecimento em prol do aprimoramento da eficácia corporativa. A formação e funcionamento dos grupos, os estilos de liderança, a satisfação no trabalho, o comprometimento com os objetivos da organização, a responsabilidade socioambiental da empresa, são temáticas de interesse do comportamento organizacional. O estudo destas temáticas justifica-se através de seu impacto no desempenho dos trabalhadores, que por sua vez produzem o desempenho organizacional. As medidas deste desempenho configuram-se nas respostas de produtividade, comportamentos de cidadania organizacional, comportamentos contraprodutivos e qualidade. Esta sessão traz como proposta a apresentação de resultados e encaminhamentos de diversas pesquisas, de natureza quantitativa ou qualitativa, realizadas no âmbito do comportamento organizacional.

### PROPOSIÇÃO E CONFIRMAÇÃO DE ESTRUTURA INTERNA PARA O CONSTRUTO SATISFAÇÃO NO TRABALHO. *Patrícia Elaine Santana Mota*\*\*

(Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Universidade Federal de Sergipe, Aracaju-SE), Marley Rosana Melo de Araújo (Laboratório de Avaliação e Testagem em Psicologia, Universidade Federal de Sergipe, Aracaju-SE)

Satisfação no trabalho é o estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho, o qual contribui para menores taxas de absenteísmo e rotatividade e para aumento de desempenho e produtividade. A literatura aponta a multidimensionalidade deste construto, observada na Escala de Satisfação no Trabalho (versão reduzida) mediante cinco fatores: satisfação com a chefia ( $\alpha=0,84$ ), satisfação com os colegas ( $\alpha=0,81$ ), satisfação com o salário ( $\alpha=0,90$ ), satisfação com as promoções ( $\alpha=0,81$ ) e satisfação com a natureza do trabalho ( $\alpha=0,77$ ). O objetivo deste estudo foi verificar as propriedades psicométricas da Escala de Satisfação no Trabalho. Para tanto, a pesquisa foi realizada em duas etapas. Para a primeira etapa, a amostra congregou 259 trabalhadores de setores diversos, com idade média de 32,34 anos ( $DP=9,57$ ), a maioria do sexo feminino (73,7%) e solteira (61,2%). Preponderaram os que trabalham no setor de comércio e serviços (91,2%), na esfera privada (52,6%), em organizações de grande porte (25,5%), realizando atividades operacionais (32%), com média de tempo na empresa de 7,2 anos ( $DP=8,54$ ) e média de salário de R\$2.325,18 ( $DP=R\$2.362,06$ ). A coleta de dados foi presencial e online. Executaram-se análises fatoriais exploratórias (AFEs) em que a melhor solução encontrada utilizou Componentes Principais, rotação oblíqua, carga fatorial 0,40 e retenção de quatro fatores ( $KMO=0,88$ ;  $r^2=73,2\%$ ;  $\alpha=0,91$ ), quais sejam: F1-satisfação com a meritocracia (6 itens;  $r^2=44,5\%$ ;  $\alpha=0,85$ ); F2-satisfação com o salário (3 itens;  $r^2=12,1\%$ ;  $\alpha=0,91$ ); F3-satisfação com a chefia (3 itens;  $r^2=7,4\%$ ;  $\alpha=0,88$ ); F4-satisfação com os colegas (3 itens;  $r^2=9,2\%$ ;  $\alpha=0,84$ ). Na segunda etapa do estudo, foi realizada análise fatorial confirmatória em amostra online de 206 profissionais de setores diversos, com idade média de 34,52 anos ( $DP=10,19$ ), sendo preponderantes participantes do sexo feminino (56,5%), pós-graduados (64,5%), solteiros e casados (47,7% e 46,7%, respectivamente).

A maioria destes profissionais trabalha no setor de comércio e serviços (87,9%), na esfera pública (64%), em organizações de grande porte (50,5%), realizando atividades educacionais ou de assessoria e gestão (28% e 19,5%, respectivamente), com média de tempo na empresa de 5,88 anos (DP=6,63) e média salarial de R\$3.874,57 (DP=R\$3.021,58). Os resultados confirmaram a estrutura interna de cada um dos fatores de satisfação no trabalho encontrados por ocasião da AFE (com a saída de 3 itens originais) e indicadores de ajuste do modelo aceitáveis [GFI=0,93; AGFI=0,89; CFI=0,97; RMSEA=0,07]. A modelagem por equações estruturais atestou a existência de um fator de segunda ordem denominado satisfação no trabalho. A contribuição de maior peso para a explicação de satisfação no trabalho decorre da satisfação com o salário ( $\lambda=0,83$ ,  $p<0,001$ ) e satisfação com a meritocracia ( $\lambda=0,82$ ). Ou seja, a satisfação com a remuneração e com os critérios de promoção e tarefas desenvolvidas são mais determinantes de vivência de satisfação no trabalho. As análises proporcionaram evidências adicionais sobre a estrutura fatorial do construto satisfação no trabalho. Os quatro fatores confirmados não contrariam a constituição semântica do construto disponível na literatura, apesar do agrupamento de dois fatores originais (satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho) em uma nova dimensão (satisfação com a meritocracia).

Apoio financeiro/Bolsa: Bolsa CAPES

Nível do trabalho: Mestrado - M

Palavras-chave: satisfação no trabalho, análise fatorial confirmatória, estrutura fatorial

Área da Psicologia: ORG - Psicologia Organizacional e do Trabalho

**A INFLUÊNCIA DA SOCIALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL SOBRE O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DE POLICIAIS MILITARES DE SERGIPE.** *Marley Rosana Melo de Araújo* (Laboratório de Avaliação e Testagem em Psicologia, Universidade Federal de Sergipe, Aracaju-SE) *Erika Cavalcanti Marques\*\** (Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Universidade Federal de Sergipe, Aracaju-SE)

A socialização organizacional, processo contínuo durante toda a vida laboral, é um processo pautado na cultura organizacional. Quando institucionalizada, mediante necessidades e objetivos organizacionais, pode acontecer com as seguintes estratégias: coletiva (grupo de novos funcionários) ou individual; sequencial (fases pré-estabelecidas) ou aleatória (sem estrutura prévia de atividades); serial (acompanhamento de funcionários mais experientes no cargo) ou disjuntiva (novos funcionários aprendem de forma independente); destituente (desconsidera características individuais, investe na reconstrução de escolhas, opiniões, por exemplo) ou investidora (afirma as características pessoais); formal (informação ao funcionário sobre o momento de socialização) ou informal (inserção imediata do funcionário no cargo). Já o comprometimento organizacional, constructo tridimensional, constitui-se pelas dimensões Afetiva (afeto/apego à organização), Instrumental (avaliação dos custos-benefícios de seu desligamento da empresa e existência de perspectivas no mercado) e Normativa (adesão às normas e objetivos organizacionais como uma obrigação perante a organização). Esta pesquisa objetivou analisar o poder preditivo da socialização organizacional sobre o comprometimento organizacional dos servidores da Polícia Militar do Estado de Sergipe (PM/SE). Foram administrados, coletivamente, o Inventário de Socialização Organizacional (ISO), a Escala de Comprometimento Organizacional e ficha de dados sociodemográficos, a um total de 270 policiais de

quatro unidades especializadas de policiamento. A amostra compôs-se, preponderantemente, de Soldados e Cabos, com tempo médio de organização de 15,22 anos, do sexo masculino, média de 37 anos, com ensino superior incompleto ou completo, casados, dois filhos, renda individual média de R\$4.020,40, desempenhando função operacional. Realizada análise fatorial exploratória para socialização organizacional, obteve-se uma estrutura fatorial pautada em três fatores ( $KMO=0,83$ ;  $r^2=33,12\%$ ;  $\alpha=0,87$ ): 1.Integração à organização - IORG (7 itens,  $r^2=23,01\%$ ,  $\alpha=0,74$ ): percepção de integração aos objetivos corporativos e aos colegas de trabalho; 2.Domínio de procedimentos e atividades – DPA (9 itens,  $r^2=5,38\%$ ,  $\alpha=0,78$ ): percepção de domínio da linguagem organizacional, normas e procedimentos de trabalho; 3.Proatividade e competência – P&C (8 itens,  $r^2=4,73\%$ ,  $\alpha=0,78$ ): percepção de iniciativa própria na busca por informações e na persecução do bom desempenho laboral. Mediante análise de regressão múltipla, apresentaram-se como variáveis preditoras do comprometimento afetivo os fatores IORG e P&C, tempo na função e renda individual [ $F(4,233)= 45,46$ ;  $p< 0,001$ ], reunindo um bom percentual de variância explicada (44%). O preditor que mais contribuiu para a determinação do comprometimento afetivo foi o fator Integração à organização. Já para a base instrumental, os fatores de socialização organizacional não contribuíram na explicação, apenas a idade apareceu como preditora, explicando 2% da variância do comprometimento instrumental [ $F(1,236)= 5,55$ ;  $p= 0,02$ ]. Por fim, para a base normativa, resultaram como preditores a idade, os fatores IORG e P&C, o tempo na função [ $F(4,233)= 17,70$ ;  $p< 0,001$ ]. Nesta equação de regressão, a variável de maior determinação é idade, ainda que o percentual de variância explicada pelos preditores em conjunto seja baixo (23%). Esses resultados contribuem para a reflexão sobre a importância das estratégias de socialização organizacional como forma de fomentar o comprometimento organizacional e seus consequentes (satisfação no trabalho, diminuição de índices de absenteísmo e rotatividade, por exemplo), aspectos que as organizações tanto buscam.

Nível do trabalho: Mestrado - M

Palavras-chave: socialização organizacional, comprometimento organizacional, policiais militares

Área da Psicologia: ORG - Psicologia Organizacional e do Trabalho

**ASSOCIAÇÃO ENTRE LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL, COMPORTAMENTOS DE CIVISMO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO.** *Carolina Sofal Delgado\*\* (Laboratório das Diferenças Individuais, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte-MG) Elizabeth do Nascimento (Laboratório das Diferenças Individuais, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte-MG)*

Nos últimos vinte anos, a liderança transformacional ganhou maior relevância, sendo considerada uma das teorias contemporâneas mais efetivas para lidar com as exigências enfrentadas pelas organizações. Este estilo de liderança implica em um alto nível de interação entre líderes e liderados capaz de gerar mudanças atitudinais, aumento na motivação e no compromisso com os objetivos e estratégias da instituição. Os líderes transformacionais motivam as pessoas a apresentarem suas ideias, contribuições e esforços adicionais para cumprir os objetivos. Como resultado da atuação efetiva dos líderes transformacionais, espera-se que os liderados apresentem comportamentos de civismo nas organizações e se sintam mais satisfeitos com o trabalho. O principal

objetivo do estudo foi verificar a associação entre liderança transformacional, comportamentos de civismo nas organizações e satisfação no trabalho. Para a coleta de dados, utilizaram-se as seguintes escalas do tipo likert: Escala de Desejabilidade Social, Escala de Civismo nas Organizações, Escala de Satisfação no Trabalho e Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ 5x form short), que foram aplicadas no próprio ambiente de trabalho. Participaram da pesquisa 492 trabalhadores, sendo 100 líderes e 392 liderados, de 15 empresas da região metropolitana de Belo Horizonte/MG. A amostra de líderes ficou assim caracterizada: homens, com o mais alto nível educacional, concentrados na indústria de transformação. A amostra de liderados apresentou perfil semelhante ao dos líderes, diferenciando-se apenas quanto ao nível predominante de escolaridade, no caso, o ensino médio. A média de idade para os líderes foi de  $39,5 \pm 8,8$  anos, enquanto que, para os liderados, foi de  $35,2 \pm 9,5$  anos. As análises utilizadas foram a análise de regressão linear múltipla e a correlação de Pearson. Os resultados mostram que não houve uma associação significativa entre os comportamentos de civismo nas organizações e a liderança transformacional. No entanto, observou-se que a satisfação no trabalho é diretamente impactada pelo estilo de liderança transformacional. Entre as variáveis comportamentos de civismo e satisfação no trabalho encontrou-se uma correlação direta e significativa, porém fraca. A principal recomendação é que estudos como este sejam replicados para se verificar a estabilidade dos achados aqui reportados.

Nível do trabalho: Mestrado - M

Palavras-chave: liderança transformacional, comportamentos de civismo nas organizações, satisfação no trabalho

Área da Psicologia: ORG - Psicologia Organizacional e do Trabalho

**A INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA NA MOTIVAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DE UM CALL CENTER.** Ligia Carolina Oliveira Silva\*\* (Departamento de Administração/Núcleo de Práticas Empresariais, Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasília-DF), Adriana Gomes Albuquerque\* (Departamento de Administração/Núcleo de Práticas Empresariais, Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasília-DF), Elisângela Bernardes de Lima Ribeiro\* (Departamento de Administração/Núcleo de Práticas Empresariais, Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasília-DF)

A motivação de funcionários de setores de atendimento ao cliente (Call Center) é um dos maiores desafios para a liderança. Uma vez que o trabalho neste setor costuma ser regido pela pressão pelo alcance de metas rígidas e de curto prazo, assim como por atividades repetitivas e mecânicas, é frequente que os atendentes apresentem baixa motivação. Neste cenário, faz-se indispensável a atuação de líderes preparados, que motivem seus liderados na direção do alcance ou até mesmo superação das metas estabelecidas. Dessa forma, observa-se a importância do papel do líder na motivação dos trabalhadores, pois espera-se que a influência de um líder que serve como modelo, que contorna situações de fraqueza, cansaço e baixo desempenho, e que mantém um clima organizacional agradável compense, ao menos em parte, o desgaste dos trabalhadores de Call Center, tornando-os mais motivados. O objetivo desta pesquisa foi analisar a relação entre a percepção de liderança e a motivação em funcionários de uma equipe de Call Center. Liderança é compreendida enquanto a influência que um líder exerce sobre os seus liderados por meio de uma comunicação eficaz e visando o alcance



de objetivos. A motivação é compreendida a partir de 4 indicadores, sendo eles: organização do trabalho, desempenho, realização/poder e envolvimento. A questão norteadora do estudo foi: Como a percepção sobre o líder afeta a motivação de funcionários de uma empresa de Call Center? Para responder esta pergunta, realizou-se uma pesquisa com 30 funcionários da equipe de Call Center de uma empresa de vendas de seguros. A maior parte da amostra foi representada por mulheres (63,3%), entre 18 e 25 anos (56,7%), solteiras (63,3%), com curso superior incompleto (46,7%) e que estão há menos de 5 anos na empresa (96,7%). Os instrumentos utilizados foram: (1) Escala Multi-Fatorial de Motivação no Trabalho, com quatro fatores e 27 itens; (2) questionário de liderança disponibilizado pela empresa (oriundo de pesquisas de clima organizacional), com 22 itens capazes de medir e avaliar a percepção dos trabalhadores acerca de seus líderes; (3) questionário sócio-demográfico. Para a análise dos dados foram utilizadas os programas Excel e SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), nos quais foram realizadas análises de tendência central e correlação bivariada de Spearman. Os resultados demonstraram a existência de uma correlação significativa ( $p < 0,05$ ) entre liderança e motivação ( $r = 0,5$ ), sendo que a percepção do líder estaria correlacionada mais fortemente com os fatores de motivação relativos à organização do trabalho ( $r = 0,6$ ) e ao desempenho ( $r = 0,4$ ). Logo, compreende-se que, quanto melhor é a percepção dos funcionários acerca do líder, mais eles ficam motivados, tanto em relação às tarefas realizadas, pois visualizam melhor os resultados e a importância do seu trabalho para a organização (organização do trabalho), quanto para alcançar as metas da equipe nos prazos estipulados (desempenho). Conclui-se, portanto, que um líder visto positivamente por seus funcionários pode influenciar significativamente a motivação dos mesmos, o que pode vir a subsidiar melhores práticas de gestão de pessoas.

Nível do trabalho: Iniciação Científica - IC (trabalho de graduação)

Palavras-chave: liderança, motivação, call center

Área da Psicologia: ORG - Psicologia Organizacional e do Trabalho

**ESTUDO DE CASO SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: UMA FORMA DE GERIR PROJETOS SOCIAIS.** *Lidiane dos Anjos Santos\*\**  
(Grupo de pesquisa em Psicologia, Organizações, Trabalho e Empreendedorismo, Universidade Tiradentes, Aracaju-SE)

Nos últimos tempos, assiste-se a um panorama demarcado por um aumento na cooperação entre os setores público e privado para o desenvolvimento e operação de infraestruturas sociais. As tendências recentes da gestão social trazem desafios que levam a repensar as formas de organização social, a redefinir a relação entre o político, o econômico e o social. Para compreender o fenômeno da responsabilidade social é necessário conhecer as contingências que contribuíram para o seu advento, especialmente no Brasil, onde os problemas sociais ocupam significativo espaço. Questiona-se: há alguma ligação com os projetos sociais guiados pelas ações de Responsabilidade Social Empresarial? O tema vem ganhando mais espaço nos fóruns de discussão empresarial, em vista dos impactos dos investimentos sobre as comunidades locais onde são aplicados. Uma política de investimentos sociais que tenha consistência em todas as unidades da corporação é hoje tema nas discussões empresariais, seja por caráter competitivo, seja por compromisso social. A fim de atingir o objetivo deste estudo, foi realizado um rastreamento nas informações disponibilizadas por uma empresa, num estudo de caso, no que se refere às ações de Responsabilidade Social

guiadas por ela, abordando um projeto social específico voltado para educação de jovens. A escolha deste projeto social como objeto para o estudo se justifica porque são os jovens que, efetivamente, pressionam a economia para a criação de novos postos de trabalho e constituem-se em um público-alvo de uma gama de estratégias necessárias e/ou intencionais da contemporaneidade. O estudo qualifica-se como descritivo e qualitativo. A análise dos dados foi realizada pautando-se na Análise de Conteúdo, visando melhor compreender as informações, ampliando o conhecimento sobre o tema e respondendo aos questionamentos que originaram a investigação. Os resultados apontaram que a formação social empresarial não muda a natureza dos projetos sociais. Todos os impulsos de desenvolvimentos sociais ocorridos não conseguiram diluir o caráter dependente e associado que resulta da natureza empresarial da conformação social, da exploração da população, enfatizando um sistema que sobrevive para benefícios de poucos. A tarefa da transformação social não parece tão simples e nem mesmo é dever das empresas solucionar todos os problemas sociais de forma isolada. Bastaria apenas a tentativa de unificação no âmbito da formação a partir de projetos sociais? A partir dos resultados é possível afirmar que há um cenário histórico, social e econômico que compõe o pano de fundo dessa aparência desigual. E é este cenário que precisa ser revisto e transformado. É a essa essência capitalista que acreditamos estar a serviço das ações de Responsabilidade Social empreendida pelas empresas. Na tentativa de incluir os outrora tidos como excluídos, coloca-se em prática uma exclusão ainda mais grave: a de não acesso a um mundo que ele agora conhece, mas continua ainda muito longe de ser atingido ou de se ter forças para mudá-lo. A partir de uma percepção mais clara das transformações profundas pelas quais a sociedade está passando e do conjunto de seus interesses e necessidades, as empresas ampliam o seu papel societário e investem através das políticas de Responsabilidade Social.

Nível do trabalho: Pesquisador - P

Palavras-chave: psicologia do trabalho, projetos sociais, responsabilidade social

Área da Psicologia: ORG - Psicologia Organizacional e do Trabalho

**A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DO INSTRUTOR E DA REAÇÃO AO MESMO NA EFICÁCIA DO TREINAMENTO DE VENDEDORES.** *Ligia Carolina Oliveira Silva\*\* (Departamento de Administração/Núcleo de Práticas Empresariais, Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasília-DF), Hudson Carlos de Sousa\* (Departamento de Administração/Núcleo de Práticas Empresariais, Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasília-DF)*

É constante a preocupação que as empresas têm em treinar e capacitar seus funcionários, pois o processo de treinar os colaboradores não só garante um melhor desempenho, como também pode se tornar um diferencial perante o mercado em que compete a organização. O treinamento é uma ação pré-determinada que amplia os conhecimentos dos envolvidos e os torna mais capazes de desenvolver uma atividade específica. É importante o processo de avaliação de eficácia do treinamento, para que se possa dizer se ele surtiu os resultados esperados. Neste contexto, destaca-se a capacitação do instrutor, assim como a reação que ele provoca em seus treinandos. Um instrutor bem capacitado pode contribuir em grande escala para gerar melhores resultados. Porém, muitas vezes não basta que ele seja bem capacitado – é necessário que ele consiga exercer um efeito positivo em seus alunos. A reação positiva ao instrutor pode vir a contribuir para uma maior eficácia do treinamento, tornando-o não

só eficaz como também efetivo. Esta pesquisa teve como objetivo analisar a importância da capacitação do treinador, assim como a reação ao mesmo, para se obter maior eficácia do treinamento numa empresa de bens de consumo. A hipótese foi de que a eficácia em relação à aprendizagem do treinamento é elevada à medida que o instrutor é devidamente capacitado, assim como quando provoca uma melhor reação em seus treinandos. Esse estudo caracterizou-se como um quase-experimento, pois não apresentou distribuição aleatória dos sujeitos nem grupos controle. A amostra foi composta por dois treinadores e vinte oito colaboradores que estavam fazendo o curso de capacitação em cálculos comerciais, sendo todos homens, a maioria casada (74,5%), com ensino médio completo (55%) ou ensino superior cursando (42%). Foram considerados dois grupos experimentais: (1) Treinador capacitado e (2) Treinador não capacitado. Os critérios para delimitar a capacitação dos treinadores foram o tempo de experiência e quantidade de cursos extracurriculares na área do respectivo treinamento. Além disso, foi observado se a reação positiva ao instrutor geraria um melhor resultado em relação à eficácia do treinamento. Após a realização do treinamento nos dois grupos experimentais, foi aplicado questionário para investigar a reação ao desempenho do instrutor (Escala de Reação do Desempenho do Instrutor - ERDI) e prova de conhecimentos para avaliar o conhecimento retido (avaliação de eficácia do treinamento). Os resultados mostraram que os colaboradores treinados por um treinador capacitado renderam maiores notas e uma reação melhor ao treinador. Além disso, observou-se que: (1) mesmo quando a reação ao instrutor se encaixava entre ruim e regular, o grupo treinado pelo instrutor capacitado obteve melhores notas; (2) quando a reação ao instrutor se encaixava entre boa e ótima, as notas do grupo treinado pelo instrutor não-capacitado apresentaram uma melhora. Tal resultado demonstra a qualidade do treinamento ministrado por alguém melhor capacitado, o que sugere a necessidade de um maior investimento, por parte da empresa, em capacitação para os treinadores.

Nível do trabalho: Iniciação Científica - IC (trabalho de graduação)

Palavras-chave: capacitação do instrutor, reação ao treinamento, eficácia do treinamento

Área da Psicologia: ORG - Psicologia Organizacional e do Trabalho