



## RELAÇÕES ENTRE RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

### RESUMO

Empresas do setor de serviços têm buscado se modernizar. Neste esforço, a responsabilidade social empresarial (RSE) constitui diferencial competitivo, por afetar múltiplos stakeholders, inclusive os colaboradores, em termos de engajamento. Nesta pesquisa, busca-se investigar as relações entre práticas de RSE interna e o comprometimento organizacional em duas empresas de serviços agraciadas com o Prêmio Delmiro Gouveia, na categoria melhores empresas em desempenho social. Como parâmetro para as práticas de responsabilidade social, utilizou-se o tema "público interno" dos Indicadores Ethos (2012). Em relação ao comprometimento organizacional, foram consideradas as dimensões afetiva, normativa e instrumental de Allen e Meyer (1990). Trata-se de uma pesquisa descritiva, de natureza quantitativa, realizada mediante um survey. A análise foi efetuada mediante uma análise de variância (ANOVA), teste de correlação e comparação entre as empresas, utilizando-se o programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Os resultados apontam que as práticas de diálogo e participação são as que ostentam o maior nível de influência no comprometimento, já que foram as que apresentaram o maior número de correlações significativas, além de serem as únicas com correlações significativas em todas as dimensões do comprometimento. Em seguida, surgem as práticas de trabalho decente, com correlações significativas em apenas duas dimensões, afetiva e normativa. Com menor poder de influência na geração do comprometimento, aparecem às práticas de respeito ao indivíduo, uma vez que apresentaram o menor número de correlações significativas. A relação mais consistente foi estabelecida entre o subtema diálogo e participação e a dimensão afetiva.

**PALAVRAS-CHAVES:** Responsabilidade Social Empresarial; Comprometimento organizacional; Setor de Serviços.

## RELATIONSHIPS BETWEEN INTERNAL CORPORATE RESPONSIBILITY AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A STUDY IN SERVICE ORGANIZATIONS

### ABSTRACT

Managers have tried to modernize service organizations. In this effort, corporate social responsibility (CSR) constitutes a competitive advantage, because it affects multiple stakeholders, including workers, in terms of their engagement. The goal of this research is to investigate the relationships between internal CSR practices and organizational commitment in two service organizations that have received the Delmiro Gouveia Award, best companies in the social performance category. As a parameter for the CSR practices, the theme "internal public" of the Ethos Indicators (2012) was used. In relation to the organizational commitment, the affective, normative and instrumental dimensions, Allen and Meyer (1990), were considered. Carried out through a survey, the research is descriptive and quantitative. The analysis was done through an ANOVA, correlation tests and comparison between organizations, using the SPSS. Results show that the practices of dialogue and participation exert the greatest influence on commitment, given that they presented the biggest number of meaningful correlations, besides being the only ones with meaningful correlations in the three dimensions of commitment. In second place, stand the practices of decent work, with meaningful correlations in only two of the dimensions, affective and normative. The respect to the individual practices exert the lowest influence on the generation of commitment, for they presented the smallest number of meaningful correlations. The most consistent relationship was identified between the subtheme dialogue and participation and the affective dimension.

**KEYWORDS:** Corporate Social Responsibility; Organizational Commitment; Industry Services.

*Revista Brasileira de  
Administração Científica,  
Aquidabã, v.3, n.3, Jul, Ago, Set,  
Out, Nov, Dez 2012.*

ISSN 2179-684X

SEÇÃO: Artigos

TEMA: *Responsabilidade  
Socioambiental Corporativa*



DOI: 10.6008/ESS2179-684X.2012.003.0011

**Francisco José Albuquerque Cruz**

*Universidade Federal do Ceará, Brasil*  
<http://lattes.cnpq.br/2616947092117386>  
[franzeac@hotmail.com](mailto:franzeac@hotmail.com)

**Augusto César de Aquino Cabral**

*Universidade Federal do Ceará, Brasil*  
<http://lattes.cnpq.br/7080799282119351>  
[cabral@ufc.br](mailto:cabral@ufc.br)

**Maria Naiula Monteiro Pessoa**

*Universidade Federal do Ceará, Brasil*  
<http://lattes.cnpq.br/5840627785299914>  
[naiula@ufc.br](mailto:naiula@ufc.br)

**Sandra Maria dos Santos**

*Universidade Federal do Ceará, Brasil*  
<http://lattes.cnpq.br/0740161704624013>  
[smsantos@ufc.br](mailto:smsantos@ufc.br)

Recebido: 20/09/2012

Aprovado: 04/10/2012

Avaliado anonimamente em processo de pares cegas.

*Referenciar assim:*

*CRUZ, F. J. A.; CABRAL, A. C. A.; PESSOA, M. N. M.; SANTOS, S. M.. Relações entre responsabilidade social interna e comprometimento organizacional: um estudo em empresas prestadoras de serviços. Revista Brasileira de Administração Científica, Aquidabã, v.3, n.3, p.163-182, 2012.*

## INTRODUÇÃO

No Brasil, em função dos 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), 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, 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–RSE, um dos temas chave nesta pesquisa.

Ressalta-se que, embora a maior parcela dos estudos científicos existentes na área da RSE 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) argumenta 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).

O presente estudo se insere no contexto acima delineado e toma como objeto de estudo o setor de serviços, cuja relevância social e econômica tem crescido significativamente nas últimas décadas. Dada a relevância estratégica deste segmento, apresenta-se como problema de pesquisa a seguinte indagação: Quais as relações entre as práticas de responsabilidade social interna e o comprometimento organizacional no contexto de duas empresas prestadoras de serviços?

Na fundamentação teórica, foram adotados como parâmetro, no intuito de viabilizar a investigação das relações concernentes ao problema deste estudo, os indicadores de responsabilidade social interna concebidos pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2012) e as categorias de comprometimento organizacional afetivo, normativo e instrumental de Allen e Meyer (1990).

Em termos de estrutura, além desta introdução, o trabalho é constituído por quatro outras seções. A seção dois apresenta a revisão teórica, subdivida em quatro subseções. A primeira trata do tema da responsabilidade social empresarial, a segunda trata da responsabilidade social empresarial interna, a terceira aborda o comprometimento organizacional e a quarta apresenta uma síntese da literatura acerca de estudos relacionando a responsabilidade social empresarial com o comprometimento organizacional. A seção três aborda os aspectos metodológicos da pesquisa. A seção quatro apresenta os resultados e discussões da pesquisa e a seção cinco traz as conclusões do estudo. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa descritiva, realizada mediante um *survey*.

## REVISÃO TEÓRICA

### 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).

Para Rabelo e Silva (2011), a responsabilidade social é um instrumento de gestão que permite à empresa desenvolver práticas que intencionam atenuar os efeitos que suas ações ocasionam sobre o meio ambiente, a economia, a comunidade, entre outros fatores.

Já, na ótica do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2012, online), 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.

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.

Deve-se, 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 e FROES, 2004).

### **Responsabilidade Social Empresarial Interna**

Segundo o Instituto Ethos (2012), 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.

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 e 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 e 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 atrasos 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 e 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 e FROES, 2004).

Por fim, deve ser reiterado que com o intuito de viabilizar a presente pesquisa, foi escolhido como um dos parâmetros deste trabalho os indicadores de responsabilidade social do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

Desse modo, importa mencionar, que o aludido Instituto foi constituído em 1998 com o objetivo de auxiliar as organizações a entenderem e agregarem os conceitos de responsabilidade social em suas respectivas gestões. Para tornar factível este propósito, o Instituto Ethos formulou um conjunto de indicadores que permitem detectar o desempenho das empresas em atinência as suas práticas socialmente responsáveis (RABELO e SILVA, 2011).

Cabe ainda salientar, que os indicadores em questão são apresentados em forma de questionário de avaliação da organização segmentado em sete temas: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade (RABELO e SILVA, 2011). Todavia, neste artigo científico, foram utilizados exclusivamente os indicadores referentes ao tema Público Interno que encontram-se elencados no quadro 01.

**Quadro 01:** Síntese dos temas, indicadores e especificações utilizados na pesquisa.

PÚBLICO INTERNO		
TEMAS	INDICADORES	ESPECIFICAÇÕES
Diálogo e participação	Relações com Sindicatos	A organização socialmente responsável deve firmar articulações com as instituições sindicais, objetivando resolver demandas coletivas, e aprofundar a prática da interlocução transparente com as organizações supracitadas, visando a atingir finalidades em comum.
	Relações com Trabalhadores Terceirizados	Uma empresa com práticas de RSI deve empenhar-se para que seus terceirizados tenham condições de trabalho similares à de seu próprio corpo funcional, evitando terceirizações em que a retração dos custos seja obtida através do aviltamento das condições de trabalho.
	Gestão Participativa	A organização deve estimular o engajamento de seus colaboradores na resolução de problemas, impulsionando o crescimento profissional e pessoal e a consecução de metas firmadas conjuntamente.
Respeito ao indivíduo	Compromisso com o Futuro das Crianças	A organização não pode empregar menores de 14 anos (trabalho infantil), segundo a legislação. Porém, 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. 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. 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 visa 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 visa 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>Trabalho decente</b>	<b>Política de Remuneração, Benefícios e Carreira</b>	A organização deve ver seus colaboradores como sócios, formulando uma política de remuneração, benefícios e carreira que reconheça as competências e favoreça o 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>	A conscientização é essencial para o alinhamento dos interesses da organização aos dos seus empregados. Parâmetros internacionais de relações de trabalho, tais como as certificações BS 8800 e SA 8000 são instrumentos pertinentes.
	<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 minimizar custos. Nas situações em que as demissões forem as únicas soluções, a organização deve efetuar-las com bastante responsabilidade, determinando parâmetros 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:** Adaptado de Indicadores Ethos (2012).

Enfatizando-se o estabelecimento das relações concernentes ao problema desta pesquisa, deve ser ressaltado que os indicadores Ethos de RSI, Público Interno, abrangem três subtemas - diálogo e participação, respeito ao indivíduo e trabalho decente – com seus respectivos indicadores e especificações, conforme sumarizado no Quadro 01. 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.

## 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, MARQUES e KILIMNIK, 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 e WAGNER, 2008).

Já, consoante 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: a) o envolvimento, em termos do empenho efetuado em prol da empresa; b) a vontade de continuar como integrante da organização; c) a identificação com valores, propósitos e metas da empresa; e d) o orgulho por integrar a organização.

Para Souza (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 Allen e Meyer (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 Allen e Meyer (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 Allen e Meyer (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 neste artigo, com o propósito de mensurar o tema comprometimento organizacional, optou-se pelo modelo tridimensional concebido por Allen e Meyer (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.

## **Estudos Relacionando Responsabilidade Social Empresarial e o Comprometimento Organizacional**

O número de estudos empíricos em torno dos impactos da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) tem crescido continuamente desde a década de 1980. Muitas dessas pesquisas têm analisado a relação entre a RSE e o desempenho geral da organização, inclusive o desempenho financeiro, apresentando evidências dos retornos obtidos pelas empresas no fortalecimento de sua reputação e competitividade. No entanto, um número reduzido de estudos tem procurado analisar como as práticas de RSE afetam o comportamento dos colaboradores (TURKER, 2009).

São duas as vertentes de estudos que analisam o impacto da RSE sobre os funcionários: a primeira fundamenta-se na idéia de que a RSE contribui para aumentar a atratividade da empresa como empregadora, analisando o impacto do seu exercício sobre os colaboradores “futuros”; a segunda discute como a RSE afeta o comprometimento dos atuais empregados para com a organização, e tem apresentado evidências empíricas de que a cidadania corporativa aumenta o nível de compromisso da força de trabalho em prol do melhor desempenho dos negócios (TURKER, 2009).

Dentre os estudos que focam a segunda vertente, autores como Riordan, Gatewood e Bill (1997) e Rupp, Ganapathi, Aguilera e Williams (2006) investigam como a percepção dos empregados em torno da RSE influencia suas emoções e atitudes. Viswesvaran, Desphande e Milman (1998) buscam identificar a relação entre comportamentos contraproducentes da força de trabalho e a RSE; Maignan, Ferrell e Hult (1999) apontam que a cidadania corporativa proativa está associada ao aumento do comprometimento dos colaboradores para alcançar a fidelização dos clientes e melhor desempenho dos negócios. Peterson (2004) também demonstra de forma clara a existência de uma relação entre as percepções da força de trabalho em torno da cidadania corporativa e o comprometimento organizacional.

Em estudos recentes, Brammer, Millington e Rayton (2007) examinam a relação entre a percepção da força de trabalho sobre a RSE e o comprometimento organizacional, utilizando a teoria da identidade social como base do seu modelo de análise. A percepção de uma amostra de 4.712 empregados de uma empresa do setor de serviços financeiros é analisada com relação à RSE junto à comunidade, justiça de procedimentos na organização e provisão de treinamento para os colaboradores. Os resultados obtidos destacam a relevância da variável gênero no estudo, sugerindo que a força de trabalho feminina geralmente disponibiliza maior atenção ao aspecto de RSE relacionado à justiça de procedimentos e responsabilidade social externa, enquanto a masculina disponibiliza maior importância ao aspecto relacionado aos treinamentos. De uma maneira geral, o estudo revela uma relação positiva entre comprometimento organizacional e RSE externa.

Valentine e Fleischman (2007) realizaram pesquisa empírica junto a 313 empresas profissionais e constataram que a percepção da RSE pelos empregados pode ser parcial ou totalmente mediada pela realização de programas éticos e a satisfação com o trabalho, sugerindo-se que as empresas podem gerenciar melhor as percepções éticas dos empregados para obtenção de maior comprometimento.

Também fundamentado na teoria da identidade social, Turker (2009) realizou uma investigação com 269 profissionais turcos. Constatou que a RSE é um fator significativo para elevar o comprometimento organizacional na relação dos empregados com os diversos *stakeholders*. No estudo, uma das variáveis de RSE que não impactou de forma significativa sobre o comprometimento foi a RSE para com o governo, sugerindo que a força de trabalho é cética quanto à dimensão da legalidade, percebendo-a como um dever da organização.

Alfaro-Barrantes, Kim e James (2011) propõem um modelo teórico para investigar como as percepções dos empregados em torno das práticas de RSE influenciam a identificação e o comprometimento organizacionais. Os autores partem do entendimento de que os colaboradores que se identificam afetivamente com a organização têm uma maior propensão em permanecer na empresa, e que a identificação e comprometimento apresentam forte ligação com comportamentos de cidadania organizacional e ações sociais pessoais.

No campo das indústrias de transformação americanas, Stites e Michael (2011) realizaram estudo empírico com 136 funcionários de produção, de três empresas. Os resultados apontam que as dimensões “preservação do meio ambiente” e “apoio à comunidade” da RSE possuem relação positiva com o comprometimento organizacional, demonstrando que a comunicação das práticas de RSE para os colaboradores pode contribuir para elevar seu compromisso e melhorar os resultados da organização.

## **METODOLOGIA**

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

Em atinência aos fins, a pesquisa é descritiva e comparativa. Como afirmam Collins e Hussey (2005), a *survey* descritiva pode ser usada quando se deseja descobrir atitudes e opiniões sobre determinadas questões ou, ainda, determinar conexões entre variáveis. Neste caso específico, as relações entre práticas de responsabilidade social interna e as dimensões de comprometimento organizacional. Em alinhamento ao que argumenta Fachin (2001) acerca dos

estudos comparativos, busca-se aqui confrontar as diferenças e as semelhanças entre os fatos investigados nas duas empresas em foco, procurando-se discernir o que é comum a ambas.

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

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. Como critérios, foram considerados os seguintes parâmetros: 1) ser gestor ou funcionário ocupante de cargo operacional integrante dos quadros de carreiras das organizações; 2) ter de tempo de serviço mínimo de doze meses, período compreendido como tempo mínimo necessário para a assimilação e avaliação das ações sociais das organizações e de seus impactos sobre o público interno.

No tocante à amostra, 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. A Tabela 01 expressa em termos numéricos a população e amostra consideradas na pesquisa de campo.

**Tabela 01:** Populações e amostras da pesquisa de campo.

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>	<b>445</b>	<b>68</b>	<b>1073</b>	<b>108</b>

Quanto à 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.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

**Tabela 02:** 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	-		

Na Tabela 02, N (68) é a quantidade de respondentes do questionário. 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 respondentes, 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 ( $p$ -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 ( $p$ -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 ( $p$ -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 03:** 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					
CAGECE	Soma dos quadrados	gl	Quadrado médio	F	P-valor
Entre grupos	3,727	2	1,864	3,410	0,034*
Dentro dos grupos	175,451	321	0,547		
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					
CAGECE	Soma dos quadrados	gl	Quadrado médio	F	P-valor
Entre grupos	24,229	2	12,114	25,627	0,000
Dentro dos grupos	151,743	321	0,473		
Total	175,971	323	-		

Na Tabela 03, N(108) é o quantitativo de respondentes que preencheram o instrumento de coleta de dados. 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 ( $p$ -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 ( $p$ -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 ( $p$ -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, objetivando 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 04.

**Tabela 04:** Correlações significativas ( $p$ -valor < 0,05) nas empresas pesquisadas - análise comparativa.

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

Em conformidade com os dados da Tabela 04, 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 ( $p$ -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 ( $p$ -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 ( $p$ -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 ( $p$ -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 à 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.

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.

Na Unimed, o subtema diálogo e participação teve 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, em relação 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.

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

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

ALFARO-BARRANTES, P.; KIM, Y. K.; JAMES, J. D.. Impact of employees perceptions of social responsibility on organizational commitment, id, and employee behavior. **Business Research Yearbook**, v.18, n.2, p.625-631, 2011.

ASHLEY, P. A.. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

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 ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

BECKER, T. E.. Foci and bases of commitment: are they distinctions worth making?. **Academy of Management Journal**, v.35, n.1, p.232-244, 1992.

BORGER, F. G.. **Responsabilidade social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial**. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

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 ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29. **Anais**. Brasília: ANPAD, 2005.

BRAMMER, S.; MILLINGTON, A.; RAYTON, B.. The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. **The International Journal of Human Resource Management**, v.18, n.10, p.1701-1719, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09585190701570866>

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. **Revista Psicologia**, Florianópolis, v.3, n.2, p.185-213, 2003.

DRUCKER, P. F.. **Fator humano e desempenho**: o melhor de Peter F. Drucker sobre administração. São Paulo: Pioneira, 1981.

FACHIN, O.. **Fundamentos de metodologia**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FIELD, A.. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

FURTADO, R. A.; PENA, R. P. M.. Responsabilidade social empresarial com o público interno: a percepção dos empregados da Promon. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 30. **Anais**. Salvador: ANPAD, 2006.

GUIMARÃES, D. C.. Responsabilidade social empresarial e precarização da qualidade de vida no trabalho de uma empresa de call center. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 28. **Anais**. Curitiba: ANPAD, 2004.

GUIMARÃES, J. C.. **Responsabilidade social empresarial no campo das corretoras de seguros brasileiras**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Apresenta informações gerais sobre responsabilidade social e as ações do instituto**. Disponível: <[www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)>. Acesso: 10 Mai 2012.

KERLINGER, F. N.. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**: um tratamento conceitual. São Paulo: EDUSP, 1980.

MAIGNAN, I.; FERRELL, O. C.; HULT, G. T.. Corporate citizenship: cultural antecedents and business benefits. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v.27, p.455-469, 1999.

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 ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31. **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) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

MELO NETO, F. P.; FROES, C.. **Responsabilidade social e cidadania empresarial**: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

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

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**, v.1, n.9, p.170-185, 1995.

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

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

- PETERSON, D. K.. The relationship between perceptions of corporate citizenship and organizational commitment. **Business & Society**, v.43, n.3, p. 296-319, 2004. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0007650304268065>
- RABELO, N. S.; SILVA, C. E.. Modelos de indicadores de responsabilidade socioambiental corporativa. **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v.2, n.1, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.6008/ESS2179-684X.2011.001.0001>
- REGO, A.. Comprometimento organizacional e ausência psicológica: afinal, quantas dimensões?. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.43, n.4, p.25-35, 2003.
- RICHARDSON, R. J.. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RIORDAN, C. M.; GATEWOOD, R. D.; BILL, J. B.. Corporate image: employee reactions and implications for managing corporate social performance. **Journal of Business Ethics**, v.16, n.4, p.401-412, 1997.
- 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) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.
- RUPP, D. E.; GANAPATHI, J.; AGUILERA, R. V.; WILLIAMS, C. A.. Employee reactions to corporate social responsibility: an organizational justice framework. **Journal of Organizational Behavior**, v.27, n.4, p.537-543, 2006. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.380>
- SANTOS, L. P.; WAGNER, R.. Gestão estratégica de pessoas no contexto de demanda por sustentabilidade. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32. **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.. **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 ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.
- STITES, J. P.; MICHAEL, J. H.. Organizational commitment in manufacturing employees: relationships with corporate social performance. **Business & Society**, v.50, n.1, p.50-70, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0007650310394311>
- 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) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.
- TENÓRIO, F. G.. **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- TURKER, D.. How corporate social responsibility influences organizational commitment. **Journal of Business Ethics**, v.89, n.2, p.189-204, 2009. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-008-9993-8>
- VALENTINE, S.; FLEISCHMAN, G.. Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. **Journal of Business Ethics**, v.77, n.2, p.159-172, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-006-9306-z>
- VERGARA, S. C.. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- VIEIRA, S.. **Análise de variância: Anova**. São Paulo: Atlas, 1969.
- VISWESVARAN, C.; DESPHANDE, S. P.; MILMAN, C.. The effect of corporate social responsibility on employee counterproductive behaviour. **Cross cultural management**, v.5, n.4, p.5-12, 1998.