

doi:10.12662/2359-618xregea.v8i1.p87-103.2019

## ARTIGOS

### COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDO COM RECEPCIONISTAS DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS DE BELO HORIZONTE-MG

### ORGANIZATIONAL COMMITMENT: STUDY WITH RECEPTIONISTS OF MEDICAL CONSULTORIES FROM BELO HORIZONTE-MG

### COMPROMETIMIENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDIO CON RECEPCIONISTAS DE CONSULTORIOS MÉDICOS DE BELO HORIZONTE-MG

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi analisar o comprometimento organizacional por meio do modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991), segundo a percepção de mulheres recepcionistas de consultórios médicos em Belo Horizonte-MG. Caracterizou-se esta pesquisa como de método misto (COLLIS; HUSSEY, 2006) e do tipo descritivo-exploratório (VERGARA, 2009). Utilizou-se para análise dos dados quantitativos o *software Statistical Package for the Social Science (SPSS)* e a análise de conteúdo (AC) (BARDIN, 2008) para apreciação das entrevistas. Na investigação quantitativa, constatou-se o predomínio da dimensão afetiva do comprometimento organizacional com média no nível moderado mais alto. Por outro lado, mesmo que nas análises qualitativas as dimensões afetiva e instrumental tenham sido predominantes nos relatos das mulheres entrevistadas, ao final, é por meio da dimensão afetiva que as recepcionistas permanecem na organização, significando que elas gostam e fazem seu trabalho por amor, valorizando o ambiente de trabalho e os relacionamentos interpessoais conquistados.

#### Jesuina Maria Pereira Ferreira

Doutora em Administração  
/ Gestão de Pessoas e  
Comportamento Organizacional.  
Professora Titular no Mestrado  
Profissional em Gestão  
Empresarial (MPGE) na  
UNIFBV/WYDEN. Recife - PE -  
BR. E-mail: <jesuinna@gmail.  
com>.

#### Michelle de Souza Rocha

Doutorando em Administração  
pela Universidade Federal de  
Minas Gerais. Belo Horizonte  
- MG - BR. E-mail: <michelle\_  
rocha@yahoo.com.br>.

#### Giselle da Costa Jerônimo

Especialista em Gestão  
Estratégica de Pessoas pela  
Universidade Federal de Minas  
Gerais. Belo Horizonte - MG  
- BR. E-mail: <gcjeronimo@  
gmail.com>.

**Palavras-chave:** Comprometimento organizacional. Recepcionistas. Feminino.

## ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the organizational commitment through the multidimensional model of Meyer and Allen (1991), according to the perception of women receptionists of medical offices in Belo Horizonte-MG. This research was characterized as a mixed method (COLLIS; HUSSEY, 2006) and of the descriptive-exploratory type (VERGARA, 2009). The statistical Package for Social Science

(SPSS) and content analysis (BARDIN, 2008) were used to analyze the quantitative data. In the quantitative investigation, the predominance of the affective dimension of the organizational commitment with average in the highest moderate level was verified. On the other hand, even though in the qualitative analyzes the affective and instrumental dimensions were predominant in the reports of the women interviewed, in the end, it is through the affective dimension that the receptionists remain in the organization, meaning that they like and do their work with love, the work environment and interpersonal relationships gained.

**Keywords:** Organizational Commitment. Receptionists. Female.

## RESUMEN

La pesquisa tuvo por objetivo analizar el comprometimiento organizacional a través del modelo multidimensional de Meyer y Allen (1991), según la percepción de mujeres recepcionistas de consultorios médicos de Belo Horizonte-MG. Se caracterizó esta pesquisa con el método mixto (COLLIS; HUSSEY, 2006) y del tipo descriptivo-exploratorio (VERGARA, 2009). Se utilizó para análisis de datos cuantitativos el *software Statistical Package for the Social Science (SPSS)* e el análisis de contenido (AC) (BARDIN, 2008) para apreciación de las entrevistas. En la investigación cuantitativa, se constató el predominio de la dimensión afectiva del comprometimiento organizacional con media en el nivel moderado más alto. Por otro lado, mismo que en los análisis cualitativos las dimensiones afectiva e instrumental tengan sido predominantes en los relatos de las mujeres entrevistadas, al final, es a través de la dimensión afectiva que las recepcionistas permanecen en la organización, significando que a ellas les gusta hacer su trabajo por amor, valorando el ambiente de trabajo y los relacionamientos interpersonales conquistados.

**Palabras-clave:** Comprometimiento organizacional. Recepcionistas. Femenino.

## 1 INTRODUÇÃO

Tanto os estudos mais tradicionais (BASTOS, 1994; MEDEIROS *et al.*, 2003; LEITE, 2004) quanto os mais atuais (MACIEL; CAMARGO, 2011; LEITE; ALBUQUERQUE, 2011; MORROW, 2011; COSTA; BASTOS, 2014) apontam o comprometimento organizacional como um diferencial competitivo para as organizações melhorarem suas políticas e sobreviver frente às rápidas mudanças.

Dos anos 2000 até os dias atuais, diversos estudos foram desenvolvidos articulando as dimensões do comprometimento organizacional. Em relação aos segmentos de empresa, podem-se citar os trabalhos em empresas públicas (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000; BOTELHO; PAIVA, 2011), em empresas de economia mista (ARRAES *et al.*, 2017), em cooperativas de crédito (STECICA; ALBUQUERQUE; ENDE, 2016), e em hotéis (MEDEIROS, 2003). Já em relação às categorias ocupacionais, as pesquisas sobre comprometimento organizacional utilizando o modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991) foram realizadas com professores (PAIVA; MORAES, 2012), com jovens trabalhadores (ROCHA *et al.*, 2019), com funcionários públicos municipais (LIZOTE; VERDINELLI; NASCIMENTO, 2017), com funcionários públicos federais e terceirizados (OLIVEIRA *et al.*, 2018), com gerentes (DIAS; MARQUES, 2002; PINHO; BASTOS; ROWE, 2010), somente com técnicos administrativos (SILVA; GALLON; PESSOTO, 2017), com funcionários da área saúde (PAIVA; LA FALCE; MUYLDER, 2013), e com mulheres líderes (WEYMER *et al.*, 2018). Diante desses dados extraídos de duas principais plataformas de pesquisa (*Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e *Scientific Periodicals Electronic Library* (SPELL)), nota-se que a temática ainda permanece atual.

Na tentativa de compreender os motivos que fazem que o funcionário se sinta comprometido com a organização, Leite (2004) comenta que, talvez, ele esteja lá por gostar; porque sente um desejo de permanecer na organização, talvez ele sinta que é financeiramente viável, ou se sinta pressionado a ficar por achar que não teria outra oportunidade, ou,

até mesmo, por comodismo. Como os motivos para se comprometer são diversos, é imperativo identificar as necessidades e os fatores que se inserem na análise do comprometimento organizacional.

Para Bastos (1994) e Bastos *et al.* (2008), o comprometimento das pessoas dentro do ambiente organizacional é um fator importante para se alcançar o desempenho, manter um bom relacionamento e a eficiência e eficácia individuais e organizacionais. Ainda segundo o autor, (BASTOS, 1994, p. 89), “o comprometimento passou a significar uma adesão, um forte envolvimento do indivíduo com os variados aspectos do ambiente de trabalho.” Assim, o comprometimento organizacional pode ser compreendido como algo que une o indivíduo à organização e, com isso, este indivíduo se sente motivado para dar algo de si para que a organização atinja seus objetivos (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000).

Esse entrelaçamento entre o indivíduo e a organização pode dar-se através de diferentes enfoques e, neste contexto, vários autores têm estudado o tema comprometimento organizacional e apresentado distintos modelos de análise (MOWDAY; PORTER; STEERS, 1982; O'REILLY; CHATMAN, 1986; MEYER; ALLEN, 1991; SIQUEIRA, 1995; BASTOS, 1993, 1994; BASTOS *et al.*, 2008). Entre os diferentes modelos de análise, destaca-se o modelo multidimensional desenvolvido por Meyer e Allen (1991) que foi adaptado e validado no Brasil por Siqueira (1995). Esse modelo analisa o comprometimento por meio de três componentes, a saber: o componente afetivo, o componente instrumental e o componente normativo (MEYER; ALLEN, 1991; SIQUEIRA, 1995). Medeiros *et al.* (2003) comentam que, entre os modelos mais estudados do comprometimento organizacional, é o modelo de enfoque multidimensional de Meyer e Allen (1991) que se destaca.

Os estudos sobre comprometimento organizacional podem ser aplicados a diversas categorias ocupacionais. Para a realização desta pesquisa, os sujeitos escolhidos foram as recepcionistas do sexo feminino de consultórios médicos da área de saúde de Belo Horizonte-MG. Para Campiolo (2007), as pessoas que trabalham na recepção de clientes precisam atuar com uma diversidade de

elementos, já que são essas pessoas que fazem a prática da boa relação e a interação com o paciente/cliente (MEZOMO, 2001). A complexidade e os obstáculos em se ajustar à pressão exercida pelos clientes e supervisores colocam as profissões relacionadas ao atendimento ao público no rol das mais estressantes (WIELEWICKI, 2008).

Além disso, sabe-se que a profissão de recepcionista é típica e culturalmente ocupada por mulheres no mercado de trabalho brasileiro, pois existem casos em que se naturalizou ocupação da mulher para certas profissões (CAPPELLE; MELO, 2010). É nesse sentido que se justifica a escolha dessas profissionais para esta pesquisa, por se configurar um caso particular de amostra e por serem escassos os estudos que relacionam o comprometimento organizacional e a categoria ocupacional da recepcionista. Outro dado que demonstra a relevância dos estudos para esta categoria ocupacional é que, durante a realização desta pesquisa, a busca pela palavra-chave recepcionista nas duas principais plataformas de pesquisa (*Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e *Scientific Periodicals Electronic Library* (SPELL)) localizou somente um artigo, mas este não era sobre a temática do comprometimento organizacional. Sendo assim, a principal contribuição deste estudo está na análise do comprometimento organizacional de mulheres recepcionistas de consultórios médicos.

Diante do exposto, o objetivo geral do presente estudo é analisar como se encontram configuradas as dimensões do comprometimento organizacional apresentadas no modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991), segundo a percepção de recepcionistas do sexo feminino de consultórios médicos da região hospitalar da cidade de Belo Horizonte - MG.

Além dessa introdução, a estrutura deste trabalho se divide em quatro seções. A segunda seção trata do referencial teórico sobre comprometimento organizacional e o modelo multidimensional dos autores Meyer e Allen (1991), e tece considerações sobre a categoria ocupacional recepcionista do sexo feminino. Na terceira parte, encontra-se a descrição da metodologia utilizada; na quarta parte, estão a apresentação e as análises dos dados;

e, na última parte, apresentam-se as considerações finais do estudo em questão.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção, trata-se da teoria sobre comprometimento organizacional, com ênfase no modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991) e, em seguida, apresentam-se as características e particularidades da categoria ocupacional recepcionista.

### 2.1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Os conceitos diversos que envolvem o comprometimento organizacional fizeram que os teóricos delimitassem os determinantes para posicionar as ações que envolvem o indivíduo com a organização (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000) e concordam que esse construto deve ser visto como um diferencial para as organizações envolvidas em um contexto competitivo (PEREIRA; OLVEIRA, 2000; BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000; BASTOS *et al.*, 2008; SIQUEIRA, 2008; BARROS, 2010).

Segundo Bastos (1994, p. 89), “o comprometimento passou a significar uma adesão, um forte envolvimento do indivíduo com variados aspectos do ambiente de trabalho.” Assim, o comprometimento organizacional pode ser compreendido como algo que une o indivíduo à organização fazendo que ele se sinta motivado a dar algo de si para que a organização atinja seus objetivos (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000).

Há várias formas de demonstração desse comprometimento, como: maior satisfação e motivação pelos salários oferecidos, promoções e/ou pelos benefícios; e por meio de necessidades intangíveis como afeto, carinho e elogios (CRUZ, 2002). Na visão de Leite (2004), os estudos referentes ao comprometimento organizacional procuram identificar o que antecede o comprometimento, o que faz que as pessoas se sintam comprometidas com a organização e quais são suas consequências quando o indivíduo se compromete com a mesma; e o que é considerado satisfatório tanto para a organização quanto para o indivíduo.

Sobre alguns resultados dos estudos sobre comprometimento organizacional, Bastos (1994) afirma que o comprometimento é maior entre mulheres e pessoas casadas, e em relação ao grau de instrução quanto maior ele é, menor será o nível de comprometimento. Os resultados apontados por Bandeira (1999) acrescentam que, devido às pessoas com idade mais avançada já terem vivenciado suas expectativas, elas são tidas como mais comprometidas. Bastos *et al.* (2008) analisou a pesquisa Fink (1992) que também concorda que a idade e o tempo na organização estão relacionados positivamente com o comprometimento organizacional, e que as mulheres tendem a ser mais comprometidas do que os homens. Com relação às expectativas de remuneração, o comprometimento também apresenta uma relação positiva, como prática da gestão que prioriza o atendimento das expectativas dos funcionários.

O modelo utilizado na metodologia deste trabalho foi o de comprometimento organizacional de enfoque multidimensional dos autores Meyer e Allen (1991) que será apresentado a seguir.

### 2.2 MODELO DE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DE MEYER E ALLEN (1991)

Os modelos multidimensionais passaram a ser considerados depois que os pesquisadores notaram a presença de mais um componente do comprometimento organizacional, não aceitando a condição de que se tratava de um construto unidimensional (MEDEIROS *et al.*, 2003). Observou-se a presença da conexão psicológica entre a organização e o indivíduo (SIQUEIRA, 2008) que pode ser analisada por meio de várias características.

O modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991) foi adaptado e validado em diferentes países, inclusive no Brasil por Siqueira (1995). O referido modelo foi construído com base em três componentes ou enfoques, a saber: a) **componente afetivo**, que se caracteriza pelo “grau que o indivíduo se sente emocionalmente ligado, identificado e envolvido com a organização”; dessa forma, os indivíduos permanecem na organização porque eles desejam, porque eles querem e porque

eles se identificam com os valores da organização, com destaque para o estado psicológico desejado; b) **componente instrumental/calculativo**, que é representado pelo “grau que o indivíduo se mantém ligado à organização devido ao reconhecimento dos custos associados com a sua saída da empresa”; este reconhecimento pode advir da ausência de alternativas de emprego ou do sentimento de que os sacrifícios pessoais gerados pela saída serão elevados. Estes indivíduos relacionam os custos e as perdas com sua saída, permanecendo na organização porque precisam, com destaque para o estado psicológico necessidade; e, por último, c) **componente normativo**, que analisa o “grau em que o indivíduo possui” de sentimento de “obrigação ou dever moral de permanecer na organização”; com destaque para estado psicológico obrigação (REGO; CUNHA; SOUTO, 2003, p. 6).

Ademais, os autores apontam que esses três enfoques comungam da visão de que o comprometimento organizacional é um estado psicológico, com implicações na decisão do indivíduo permanecer, ou não, na organização que irá caracterizar a sua relação. Destaca-se ainda que os funcionários podem vivenciar simultaneamente os três componentes do comprometimento na organização ou somente um ou dois deles, com graus diferentes ou iguais (MEYER; ALLEN, 1991; CRUZ, 2002).

Além disso, existem os fatores que podem influenciar nas dimensões do comprometimento organizacional que são chamados de antecedentes ou consequentes. Ao se entender quando e como os antecedentes e consequentes do comprometimento se desenvolvem, as organizações podem se posicionar diante dos impactos e mudanças que vêm ocorrendo nos tempos atuais (MEYER; ALLEN, 1991).

Para Bastos (1993), as variáveis que estão relacionadas aos antecedentes são quatro, a saber: características pessoais, características do trabalho, experiência no trabalho e estados da tarefa. Em relação aos consequentes, as variáveis estão relacionadas com a sua saída e/ou permanência, e seu desempenho na organização.

Após a explicação do modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991), explora-se a categoria ocupacional recepcionista estudada neste trabalho.

## 2.3 CATEGORIA OCUPACIONAL RECEPCIONISTA: UMA FUNÇÃO CULTURALMENTE OCUPADA PELO SEXO FEMININO

Nesta seção, busca-se apresentar as características da profissão de recepcionista e tecer alguns apontamentos sobre a mulher no mercado de trabalho. Contudo, não se pretende realizar uma discussão entre gêneros, pois esta pesquisa envolveu somente respondentes do sexo feminino.

Segundo Campiolo (2007), trabalhar na recepção de clientes envolve uma diversidade de elementos, o que é próprio da função de intermediar as necessidades entre cliente e empresa. Considera-se como atividade base para a continuação do restante do trabalho com o cliente, repercutindo no desenvolvimento um bom ou mau serviço prestado.

Dessa maneira, nota-se a importância de se incentivar a profissionalização daqueles que fazem o início do atendimento, seja na função de secretária seja na função de recepcionista, já que, nos consultórios médicos, são essas pessoas que fazem a prática da boa relação e interação com o paciente/cliente (MEZOMO, 2001).

Pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (BRASIL, 2010), a categoria ocupacional recepcionista de consultório médico pode ocupar os: “postos de atendente de ambulatório, atendente de clínica médica, atendente de consultório médico, auxiliar de recepção ou recepcionista de hospital. É diferente de recepcionista de hotel, de banco ou de outros estabelecimentos.” (BRASIL, 2010, p. 721).

Na descrição sumária da referida função, tem-se: recepcionar e prestar serviços de apoio a clientes, pacientes; além de oferecer informações por meio de atendimento telefônico. Agendam entrevistas, consultas ou serviços; recepcionam os clientes avaliando suas necessidades. “Devem observar as normas internas de segurança, conferir documentos e a idoneidade dos clientes, notificar a segurança sobre quaisquer situações de insegurança; fechar contas de clientes”, além de organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano (BRASIL, 2010, p. 723). Por se tratar do envolvimento de atividades diversas, as características específicas das atividades dessa profissão irão de-

pendar da natureza do segmento em que se está envolvida, no caso deste estudo, a clínica médica.

Sobre as condições para o exercício do cargo de recepcionista, a CBO aponta para a escolaridade no nível de “ensino médio completo, com desejável realização de um curso básico de qualificação de até duzentas horas/aula.” As clínicas e/ou consultórios podem solicitar algum tempo de experiência no cargo e o recomendado pela CBO é de “um a dois anos de experiência profissional para o recepcionista, em geral.” (BRASIL, 2010, p. 723).

A complexidade e os obstáculos em se ajustar à pressão exercida pelos clientes e supervisores colocam as profissões relacionadas ao atendimento ao público no rol das mais estressantes (WIELEWICKI, 2008). É nesse sentido que as empresas devem-se atentar, já que características como local de trabalho, tipo de equipe, remuneração, normas e regras, entre outras, podem influenciar a motivação do funcionário (CAMPIOLO, 2007) e, por que não dizer? - o seu comprometimento.

Além dessas características, sabe-se que a profissão recepcionista é típica e culturalmente ocupada por mulheres no mercado de trabalho brasileiro. Alguns setores organizacionais reconhecem a importância das mulheres; contudo, há casos em que se naturalizou como ocupação da mulher para certas profissões (CAPPELLE; MELO, 2010), por mais que ainda permaneça a desigualdade de salários entre homens e mulheres que ocupam a mesma função (HIRATA; KERGOA, 2007; CAPPELLE *et al.*, 2006).

Nesse sentido, em algumas atividades produtivas, a divisão de sexo pode ser claramente percebida. Por exemplo, a relação entre enfermagem e medicina, em que a primeira é considerada uma atividade feminina, enquanto a segunda é exercida em sua maioria por homens (FONSECA, 2000). Em igual situação, colocam-se as recepcionistas, uma profissão considerada tipicamente feminina. As mulheres permanecem concentradas em profissões e serviços das áreas da saúde, educação e serviços pessoais (HIRATA; KERGOA, 2007). Além dessas barreiras, as mulheres ainda enfrentam a dupla jornada de trabalho e um maior índice de de-

semprego, sendo um dificultador para sua inserção no mundo do trabalho (CAPPELLE *et al.*, 2006).

Contudo, as mulheres, se comparadas aos homens, apresentam um maior nível de envolvimento com o emprego (SANGMOOK, 2005), além de possuírem uma atitude mais positiva de envolvimento com seu trabalho do que os homens (SCOZZAR; SUBICH, 1990). Mello, H., Mello, L. e Cattai (2005) realizaram uma pesquisa de caráter exploratório com atendentes de uma clínica de exames médicos e laboratoriais, cujo objetivo era investigar os níveis de satisfação dos funcionários em relação ao trabalho. Participaram da pesquisa vinte e dois funcionários, a totalidade dos que realizam atendimento ao cliente, a maioria composta por mulheres (92%). Os resultados obtidos sugerem um nível de satisfação da maioria dos entrevistados, mas com expectativas de melhoras nas práticas e políticas de recursos humanos, que envolvem desenvolvimento pessoal, remuneração e benefícios, entre outros.

Especificados o modelo adotado neste estudo e a categoria de análise, passa-se agora para a metodologia de pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa em questão pode ser caracterizada como de natureza descritivo-exploratória (VERGARA, 2009) e de abordagem mista, ou seja, fez-se uso combinado dos métodos quantitativo e qualitativo (COLLIS; HUSSEY, 2006).

A unidade de análise foi um condomínio composto por clínicas médicas de Belo Horizonte - MG e a unidade de observação foram as recepcionistas dessas clínicas. Em um universo de 60 recepcionistas, participaram do questionário de pesquisa 36 respondentes e para a entrevista, 10 recepcionistas estiveram presentes, todas escolhidas por acessibilidade (VERGARA, 2009), configurando, portanto, mais de 70% da população, ao se considerar o método quantitativo.

Para a realização desta pesquisa, as pesquisadoras utilizaram o modelo de comprometimento organizacional de enfoque multidimensional dos autores Meyer e Allen (1991), já apresentado no referencial teórico deste estudo.

Dessa maneira, para atender ao uso dos dois métodos de pesquisa, a coleta de dados foi realizada em duas etapas. A **primeira etapa** da coleta de dados teve como foco a abordagem quantitativa com a utilização de um questionário composto por questões fechadas, dividido em duas partes: a primeira, relativa às características gerais das participantes (estado civil, faixa etária, número de filhos, grau de escolaridade, tempo de trabalho na empresa e nível salarial); e a segunda, sobre o modelo multidimensional de comprometimento organizacional de Meyer e Allen (1991), validado no Brasil por Siqueira (1995), composto por três escalas, a saber: a) escala do comprometimento organizacional afetivo (ECOAF), com 18 afirmativas; b) escala do comprometimento organizacional calculativo/instrumental (ECOC), com 15 afirmativas e distribuídos em quatro dimensões: perdas profissionais (PP), perdas sociais no trabalho (PST), perdas de investimentos feitos na organização (PIFO) e perdas de retribuições organizacionais (PRO); e c) escala do comprometimento organizacional normativo (ECON), com 7 afirmativas, já discutidas no referencial teórico deste estudo.

A **segunda etapa** da coleta de dados teve como foco a abordagem qualitativa, em que foi aplicada uma entrevista semiestruturada (VERGARA, 2009). O roteiro de entrevista foi elaborado a partir das análises dos resultados quantitativos e continha nove questões. Tanto o questionário quanto a entrevista foram realizados mediante autorização das respondentes e o preenchimento do termo de consentimento livre esclarecido. Todas as entrevistas foram gravadas. Além disso, concordou-se em se manter o sigilo da identidade das entrevistadas, aspecto referenciado na carta de apresentação da pesquisa e de se realizar a pesquisa em lugar e horário diferentes do seu local e jornada de trabalho.

Para o tratamento dos dados quantitativos, utilizou-se o *software Statical Package for the Social Sciences (SPSS)*. As dimensões do comprometimento organizacional foram submetidas a procedimentos estatísticos, como: a distribuição de frequência para os dados demográficos e ocupacionais dos pesquisados e a apuração de médias, desvio-padrão, mediana, entre outros. Foi adotado

um nível de 95% para as análises ( $p=0,05$ ). Para verificação da normalidade dos dados, foi utilizado o teste de *Kolmogorov-Smirnov*, que resultou na não normalidade da distribuição dos dados. Já com relação à análise das entrevistas, a técnica de análise de conteúdo (AC) foi empregada e a saturação das respostas foi considerada como critério de interrupção das mesmas (BARDIN, 2008), conforme será apresentado na análise dos dados.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS

Os resultados apurados nesta pesquisa são apresentados em duas seções; a primeira, referente aos dados quantitativos; e a segunda, referente aos dados qualitativos.

### 4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA

No que se diz respeito às características gerais das 36 respondentes, tem-se que o estado civil predominante é solteira (61,11% das respondentes), a maioria possui ensino médio completo (41,66% das respondentes) e acima de 41 anos de idade (50% das respondentes). A metade das respondentes (50%) tem filhos, a maioria trabalha na organização no período de 1 a 5 anos (41,66% das respondentes), com renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos (72,22% das respondentes) e não exerce outra atividade remunerada (91,66% das respondentes).

Ao analisar os resultados sobre o perfil das recepcionistas participantes, é possível verificar que, considerando o nível operacional de hierarquia organizacional da função, as recepcionistas demonstraram uma limitação em sua progressão profissional. Indaga-se se esse resultado não estaria relacionado ao fato de a maioria dessas respondentes terem ensino médio completo e não terem dado prosseguimento aos estudos, como a realização de um curso de nível superior, por exemplo, ou se elas próprias já não visualizam uma continuidade na mesma carreira profissional. Além disso, sabe-se que, em consultório médicos, as possibilidades de ascensão são bastante limitadas e as funções assistenciais da área de saúde como a de recepcio-

nista, costumam ser mais ocupadas pelas mulheres, confirmando os traços sociais historicamente enraizados pelo patriarcalismo (CAPPELLE; MELO, 2010). A função de recepcionista parece ser o tipo de ocupação que a sociedade consagrou como do sexo feminino, o que demonstra, mais uma vez, a perpetuação da cultura e as barreiras de mercado sofridas pelas mulheres (CAPPELLE *et al.*, 2006).

Em geral, os dados sociodemográficos desta pesquisa apontaram para o perfil de mulheres recepcionistas solteiras, sem filhos, de faixa etária de idade acima de 41 anos, com ensino médio completo e com tempo de trabalho de 1 a 5 anos nos consultórios médicos investigados.

Em relação aos resultados do comprometimento organizacional, a análise descritiva (percentuais, médias e desvio-padrão) avaliou as três dimensões do comprometimento do modelo de Meyer e Allen (1991), conforme a tabela 1. As dimensões afetiva, calculativa e normativa foram classificadas em três níveis, de acordo com a média das respostas de cada item, a saber: baixo/frágil para médias inferiores a 2,5; mediano ou moderado para médias entre 2,50 e 3,49; e forte ou elevado para médias acima de 3,5.

Tabela 1 - Distribuição de respondentes por faixa de resposta em relação às dimensões do comportamento organizacional. Estatísticas descritivas referentes às dimensões do comprometimento organizacional

Dimensão \ Medida	% de Respondentes	Média	Desvio-padrão	Teste de Comparação (T-Test)	Interpretação
Afetiva	47,2%	3,37	0,655	0,00	Mediano
Calculativa	41,7%	2,88	1,112	0,00	Mediano
PST*	44,4%	3,12	1,263	0,00	Mediano
PIFO*	47,2%	2,76	1,291	0,00	Mediano
PRO*	41,7%	2,76	1,279	0,00	Mediano
PP*	50,0%	2,67	1,228	0,00	Mediano
Normativa	50,0%	2,71	1,134	0,00	Mediano

\*Legenda: PST - Perdas sociais no trabalho; PIFO - Perdas de investimento feitos na organização; PRO - Perdas de retribuições organizacionais; PP - Perdas profissionais.

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Os dados da tabela 1 demonstraram que as três dimensões do comprometimento organizacional obtiveram nível mediano/moderado. Entretanto, as dimensões calculativa e normativa obtiveram médias no nível moderado mais baixo, 2,88 e 2,71, respectivamente, enquanto a dimensão afetiva apresentou média no nível moderado mais alto ( $\mu=3,37$ ) em comparação às demais dimensões e um desvio-padrão menor que as demais dimensões indicando ser o tipo predominante de comprometimento do público estudado. O predomínio da dimensão afetiva do comprometimento das recepcionistas demonstra que elas alimentam e sedimentam seus sentimentos por meio da aceitação das crenças e da assimilação dos valores da organização (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000). A análise resultado do teste *t* ( $p = 0,00$ ) também fornece evidência de que o comprometimento afetivo, entre todas as outras dimensões avaliadas, é a dimensão predominante na amostra em estudo.

Esse resultado é importante porque, dadas as características das recepcionistas estudadas que demonstraram ser solteiras, em sua maioria, possuir ensino médio completo e trabalhar na organização no período de 1 a 5 anos, seria esperado um maior nível de comprometimento de ordem normativa, que é aquele que indica uma tendência do indivíduo para orientar suas atitudes pelos valores culturais da empresa que foram internalizados de forma inconsciente gerando ações consideradas, às vezes, pouco racionais (WIENER, 1982; SIQUEIRA, 2001) ou calculativa, indicando um temor pela perda de possíveis privilégios alcançados ao longo da carreira, associado a maiores responsabilidades nas demandas provocadas pelo momento da vida pessoal e profissional. No entanto, isso não foi constatado.

Por outro lado, explica Barros (2010), o comprometimento afetivo pode crescer à medida que cresce o tempo em que o funcionário está na organização; contudo, é importante lembrar que a maioria das recepcionistas analisadas possui de 1 a 5 anos de tempo de empresa. Outra possibilidade reside no fato de o comprometimento

afetivo ser explicado também devido às características do trabalho, nos quais as recepcionistas podem se perceber com maior autonomia sobre os procedimentos. Normalmente, existe apenas uma recepcionista para cada consultório e elas participam de todo o processo desde o início, ou seja, desde a entrada do paciente e a sua saída do consultório e, com o passar do tempo, essa profissional vai ganhando mais autonomia para tomar decisões referentes a seu próprio trabalho (CAMPIOLO, 2007; BRASIL, 2010).

A análise das dimensões calculativa e normativa que apresentaram níveis moderados, porém abaixo da média da dimensão afetiva, indica uma menor incidência de aspectos relacionados às recompensas do trabalho ou à obrigação moral de permanecer no mesmo emprego (MEYER; ALLEN, 1991; SIQUEIRA, 2008). Contudo, ressalta-se que em uma das subdimensões do comprometimento calculativo/instrumental, as chamadas **perdas profissionais** (PP), as respostas foram de 50% das respondentes e média ( $\mu=2,67$ ), sugerindo um baixo temor de perdas no nível profissional caso essas respondentes venham a deixar o trabalho (SIQUEIRA, 2008). Nesse sentido, a crença é que não haveria prejuízos em suas carreiras, já que este comprometimento é percebido através dos custos associados ao desligamento da organização (BASTOS *et al.*, 2008).

Soma-se a isso que os profissionais mais velhos e com mais tempo de mercado de trabalho tendem a crer que já chegaram ao limite da sua carreira profissional, não percebendo perdas consideráveis ao se desligar das organizações, apesar de acharem mais difícil a sua recolocação no mercado (BANDEIRA, 1999). É o caso do resultado da maioria das mulheres recepcionistas se encontrar na faixa de idade entre 41

e 50 anos. A subdimensão do comprometimento calculativo/instrumental **perdas sociais no trabalho** (PST) apresentou a maior média ( $\mu=3,12$ ) em comparação às demais subdimensões do comprometimento calculativo/instrumental, representando uma tendência maior à concordância de que, caso deixe o trabalho, essa ação acarretaria perdas de contatos sociais. Esta perda está associada com a crença de que o funcionário se privaria da estabilidade e do prestígio conquistados no emprego, às amizades adquiridas e a liberdade para realizar o trabalho (BASTOS *et al.*, 2008).

Em relação ao comprometimento normativo ( $\mu=2,71$ ), as recepcionistas parecem sentir pouca obrigação em permanecer na organização e/ou deveres morais para com ela, demonstrando baixo nível de compromisso neste quesito (SIQUEIRA, 2001).

Além disso, realizaram-se análises de correlações entre as dimensões do comprometimento organizacional e as características demográficas e funcionais das respondentes, segundo a Tabela 2.

Observou-se que as análises das correlações retornaram poucos valores que podem ser considerados estatisticamente significativos, ao nível de 5% e 1% de significância. Foram encontradas correlações significativas, positivas e moderadas para as subdimensões do comprometimento calculativo perdas de investimento feitos na organização (PIFO) com as características estado civil (0,455) e filhos (0,367); e as perdas profissionais (PP) com a característica estado civil (0,367). Por meio das subdimensões analisadas, nota-se que as respondentes estão buscando uma relação de equilíbrio entre a vida pessoal (estado civil e filhos) e o trabalho (PIFO; PP). (Tabela 2).

Tabela 2 - Análises de correlação

		Correlações						
		CA*	CC*	CN*	PST*	PIFO*	PRO*	PP*
Faixa etária	Correlação de Pearson	-,143	,106	-,110	,049	,038	-,029	-,124
	Sig. (2 extremidades)	,404	,540	,522	,775	,827	,868	,471
Estado Civil	Correlação de Pearson	-,129	,107	-,028	,288	<b>,455<sup>***</sup></b>	,184	<b>,367<sup>**</sup></b>
	Sig. (2 extremidades)	,455	,533	,869	,088	,005	,282	,028
Filhos	Correlação de Pearson	-,225	,164	,117	,240	<b>,407<sup>**</sup></b>	,165	,248
	Sig. (2 extremidades)	,188	,338	,497	,159	,014	,336	,145
Escolaridade	Correlação de Pearson	,049	,107	,039	,051	-,234	-,001	-,010
	Sig. (2 extremidades)	,778	,536	,822	,768	,169	,995	,955
Tempo Empresa	Correlação de Pearson	-,087	,201	-,075	,119	,017	,003	-,043
	Sig. (2 extremidades)	,615	,240	,665	,491	,920	,988	,804
Nível salarial	Correlação de Pearson	-,102	-,004	-,043	-,118	-,098	-,055	,021
	Sig. (2 extremidades)	,552	,981	,804	,494	,570	,752	,901

\*\*\* A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

\*\* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

\*Legenda: CA – Comprometimento afetivo; CC – Comprometimento calculativo; CN – Comprometimento normativo; PST - Perdas sociais no trabalho; PIFO - Perdas de investimento feitos na organização; PRO - Perdas de retribuições organizacionais; PP - Perdas profissionais.

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Em geral, observou-se nas análises dos resultados quantitativos que as mulheres recepcionistas são mais comprometidas afetivamente, sentindo-se à vontade para realizar suas tarefas. As respostas das recepcionistas no que diz respeito ao comprometimento normativo e calculativo/instrumental concentraram-se também em um nível moderado, contudo mais baixo do que a média do comprometimento afetivo, ou seja, é menor a possibilidade de elas estarem na organização porque sentem que possuem alguma obrigação para com ela e também por acharem que teriam perdas se a abandonassem. Através das entrevistas, foi possível aprofundar

mais sobre esses resultados, acrescentando outros pontos de análise.

#### 4.2 ANÁLISE QUALITATIVA

Foram entrevistadas 10 (dez) recepcionistas, a maioria em idade entre 20 a 30 anos; (40%), são solteiras (60%), não possuem filhos (60%), têm ensino médio completo (40%) e atuam na função pelo período de 1,1 a 5 anos (30%). Os dados referentes à escolaridade, ao estado civil, número de filhos e tempo na função seguiram as tendências dos resultados da etapa quantitativa desta pesquisa.

A primeira pergunta investigou se a entrevistada sentia alguma obrigação em relação à organização, de modo que fizesse que ela ali permanecesse. Esta pergunta buscou entender o resultado quantitativo que demonstrou que a maioria das recepcionistas não sentia que tinha obrigação de permanecer na organização. Os relatos indicaram que estas entrevistadas não sentiam obrigação de permanecer na empresa, mas o que faz que elas continuem lá é o tratamento interpessoal e o sentimento de gostar, indicando um comprometimento afetivo para permanecerem, corroborando com os achados da análise quantitativa. Destacam-se os relatos das entrevistadas E1 e E2. “Não, não sinto porque eu tenho prazer de trabalhar nesta função, nesta empresa; trabalho aqui porque realmente gosto.” (E1).

Obrigação é uma palavra muito forte, mas eu permaneço aqui porque é um lugar extraordinário de trabalhar, o tratamento do chefe é uma coisa fora do normal, o ambiente é tranquilo, os colegas são tranquilos, então eu não tenho o que reclamar e dizer que ficaria por alguma obrigação, de forma alguma (E2).

Para Sangmook (2005), as mulheres, se comparadas com os homens, demonstram maiores níveis de envolvimento com o emprego, sendo sugerido que isso acontece porque elas valorizam mais os fatores intrínsecos associados à sua realização no ambiente de trabalho e também à cultura de contribuir para um maior envolvimento. Em outro estudo realizado por Scozzaro e Subich (1990), foi revelado que as mulheres em relação aos homens demonstram mais atitudes positivas de envolvimento com seu trabalho e suas funções estão mais atribuídas em proporcionar um maior *feedback*, ambiente de trabalho agradável e relacionamento interpessoal.

Analisou-se, também, se havia algum sentimento de culpa, caso as entrevistadas mudassem de organização. Dessa forma, buscou-se entender os motivos que mantêm as recepcionistas nos consultórios médicos. O motivo mais citado pelas entrevistadas versou sobre o fato de gostarem do local de trabalho, demonstrando mais uma vez

sua motivação afetiva, mas também foi percebida a motivação instrumental, na qual a funcionária permanece na organização enquanto ela percebe que terá algum benefício, por uma questão de necessidade ou, por exemplo, pela possibilidade de progredir para níveis hierárquicos mais altos na organização. Os relatos das entrevistadas E10, E3, E6 e E8 evidenciam essa interpretação.

Não, de forma alguma, eu faço o trabalho porque gosto, faço com responsabilidade, disciplina e com amor, mas se fosse necessário sair, não sentiria culpa (E10). Depende da organização para a qual eu for e com quem eu for trabalhar, porque aqui eu tenho chance de crescer e se eu for para uma organização em que eu não tivesse essa oportunidade, eu sentiria culpa, sim (E3). Não sentiria culpa porque eu preciso almejar o que for melhor financeiramente para mim; então, eu estou aqui até enquanto for bom para mim (E6). Eu sentiria uma falta por causa do ambiente em que eu trabalho, mas culpa, não (E8).

A funcionária motivada afetivamente assume uma postura ativa, da qual ela deseja dar algo de si para a organização, representando um forte vínculo entre elas. Sendo assim, ela demonstra aceitar as crenças da organização e se identifica com os seus valores (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000). Por outro lado, as funcionárias que se motivam pelo enfoque instrumental permanecem na organização enquanto perceberem que têm algum benefício nessa escolha; caso isso não seja percebido, certamente, essas recepcionistas irão abandonar a organização (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000). Dessa forma, a recepcionista estabelece com a organização uma relação de troca que faz que ela continue no trabalho, se houver oportunidades de crescer, por exemplo.

Foram abordadas ainda questões referentes ao significado e à execução do trabalho, visando compreender o ambiente no qual essas recepcionistas estão inseridas. Sobre o significado do trabalho atribuído por elas, o motivo mais citado se caracteriza pelo enfoque instrumental do comprometimento organizacional, sendo aquele que motiva pelas recompensas oferecidas pela organização e a

sua saída implicaria prejuízos econômicos, sociais e psicológicos (BASTOS *et al.*, 2008). Nas recepcionistas, essa motivação instrumental é percebida como uma fonte de sustento e um caminho de poder investir nos seus estudos e na educação dos filhos, considerado uma moeda de troca no qual a funcionária doa a sua mão de obra em troca do salário. Os relatos das entrevistas E3 e E4 apontam para isso. “A minha vida, porque é daqui que sai o meu sustento, porque eu preciso do dinheiro daqui para sobreviver (E3).” “É uma forma de complementar a minha renda para o meu sustento e do meu filho, e de poder investir nos estudos dele (E4).”

Ressalta-se um contraponto nesse momento, haja vista que as recepcionistas entrevistadas relataram que não sentiam obrigação em permanecer na organização, mas que estavam lá pela dimensão afetiva do comprometimento. Contudo, em outro momento, essas mesmas respondentes afirmaram que o principal significado do seu trabalho se dá pela dimensão instrumental, reconhecendo os custos associados à sua saída da empresa. Dessa maneira, compreende-se que as dimensões afetiva e instrumental se fazem presentes, sendo que a dimensão afetiva se mostrou um pouco mais acentuada na análise quantitativa dos dados.

Buscou-se, ainda, compreender se as recepcionistas entrevistadas realizavam suas atividades porque elas gostavam ou por obrigação, em consonância aos fatores ligados ao comprometimento normativo. Além disso, procurou-se saber sobre o grau de liberdade para tomar decisões nos consultórios médicos. Notou-se que, para as recepcionistas entrevistadas, era uma obrigação realizar suas atividades, mesmo se sentido à vontade. O objetivo final delas era atender as expectativas do chefe (médico). Acerca desse ponto, tentou-se entender diretamente o relacionamento entre chefia, colegas e a recepcionista, e sua importância. As entrevistadas acreditam que o relacionamento no ambiente de trabalho é harmonioso e prazeroso, pontos importantes para que elas consigam desenvolver suas atividades com tranquilidade. Observa-se essa compreensão nos relatos E7 e E10.

Claro que sim, eu sou muito proativa e esta é minha obrigação, eu exerço minhas atividades com muita satisfação e os meus chefes me dão total liberdade de fa-

zer as coisas do meu jeito (E7). De certa forma, eu contribuo sim, sendo responsável, organizando as funções fazendo um trabalho bem feito, de acordo do que é exigido pela minha chefe, e as atividades ela me dá liberdade para resolver, mas tem o seu resultado, que tem que ser de acordo com o que ela espera (E10).

É interessante notar que os empregados comprometidos afetivamente se identificam com as metas e objetivos da organização, se envolvem com os papéis do trabalho, sendo desenvolvida uma ligação psicológica, considerada um sentimento de afetividade com a organização (SIQUEIRA, 2008). Nesta perspectiva, o comprometimento afetivo representa um vínculo mais forte que o indivíduo mantém com a organização que alimenta e sedimenta os sentimentos do funcionário (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000). No entanto, a formação de vínculos e, principalmente, a possibilidade de perdê-los, caso venha a deixar a organização, é considerado uma das dimensões do comprometimento calculativo/instrumental (MEYER; ALLEN, 1991).

Em relação ao quesito perdas, nas relações de trabalho, as entrevistadas demonstraram ser importante o relacionamento adquirido no ambiente de trabalho, considerando que a perda deles pode acarretar perdas sociais no trabalho (PST). Ressalta-se que a subdimensão PST foi a que apresentou a maior média ( $\mu=3,12$ ) em comparação com as demais subdimensões do comprometimento calculativo/instrumental nos resultados quantitativos. Os relatos escolhidos (E5, E7) demonstraram essa interpretação, especialmente, quando as entrevistadas falam do afastamento dos colegas de trabalho e da perda de contatos.

Lógico que perderia, mas lá na frente eu encontraria outras; mas, de qualquer forma a gente acaba se afastando (E5). Sim, com certeza as amizades que conquistei, eu vou levar para o resto da minha vida; pessoas que eu jamais imaginei conhecer, mas se eu sair daqui, a gente pode acabar perdendo o contato (E7).

Esta perda pode estar associada à crença de que as recepcionistas se privariam da estabilidade

e do prestígio conquistado no emprego, além das amizades e da liberdade para realizar o trabalho (BASTOS *et al.*, 2008). Em contrapartida, as entrevistadas indicaram um baixo temor de perdas profissionais (PP), principalmente, se a mudança implicasse melhores condições de crescimento profissional em outras organizações, caracterizando a dimensão calculativa do comprometimento.

Nota-se que essas interpretações contrariam o que é colocado por Bastos (1997) sobre as perdas profissionais (PP). O profissional costuma ter a crença de que haveria prejuízos em sua carreira se abandonasse a organização, pois ele poderia demorar um longo período de tempo para ser respeitado em outra empresa e para se acostumar a um novo trabalho, desperdiçando todos os esforços empreendidos na aprendizagem de tarefas. As recepcionistas entrevistadas não demonstram essa crença ou temor ao se desligar da empresa, pois acreditam que só o fariam se fosse para melhores locais de trabalho.

Ainda em relação às perdas profissionais (PP), questionou, especificamente, se essas recepcionistas achariam que a mudança de organização seria considerada perda de seus esforços de aprendizagem empreendidos na organização atual. As análises evidenciaram que as recepcionistas não consideram essa mudança uma perda de esforços, mas sim uma forma de acumular conhecimento, ratificando novamente o baixo temor de perdas ao nível profissional caso a respondente venha a deixar o trabalho, o que também foi evidenciado nos resultados quantitativos. Os relatos das entrevistadas E1 e E6 retratam essa evidência:

Não, acho que não jogaria fora, porque tudo o que a gente aprende leva com a gente. Uma bagagem que você leva com você para a vida toda; então, qualquer lugar em que eu for trabalhar, eu estarei levando uma bagagem e quando sair, estarei levando outra (E1). Não jogaria fora essa experiência que adquiri. Isso seria passado para outra organização; é uma forma de acumular conhecimento (E6).

Por fim, analisaram-se os motivos que fazem as recepcionistas entrevistadas permanecerem

na organização para que fosse possível entender, entre as dimensões do comprometimento organizacional, qual era a dimensão priorizada. Notou-se a presença da dimensão afetiva e instrumental em alguns dos relatos analisados, demonstrando que as recepcionistas permaneceriam na organização porque gostam da atividade que desempenham, identificam-se com a organização e porque precisam do salário como fonte de renda e sustento.

Em geral, a análise qualitativa dos dados demonstrou que o comprometimento afetivo é o mais citados entre as recepcionistas, que elas estão preocupadas com o ambiente de trabalho, com os relacionamentos interpessoais e em contribuir com as atividades da organização. O comprometimento instrumental aparece pelo viés da preocupação financeira, forma de sustento, de troca da mão de obra pelo salário. Por fim, o comprometimento normativo foi aquele que menor se apresentou nos relatos das entrevistas, pois estas afirmaram que não sentiriam culpa caso abandonassem a organização, mesmo sabendo da oportunidade e do acolhimento que tiveram. Nesse sentido, a síntese dos dados qualitativos coaduna com os achados na pesquisa quantitativa, confirmando o comprometimento afetivo com principal componente do comprometimento das recepcionistas estudadas.

Diante desses achados, passa-se para apresentação das considerações finais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar como se configuram as dimensões do comprometimento organizacional apresentadas no modelo multidimensional de Meyer e Allen (1991), segundo a percepção de recepcionistas do sexo feminino de consultórios médicos da região hospitalar da cidade de Belo Horizonte-MG por meio de uma pesquisa que adotou a utilização de métodos mistos.

Os principais achados sobre os dados sociodemográficos desta pesquisa apontaram para um perfil de mulheres recepcionistas solteiras, sem filhos, de faixa etária de idade acima de 41 anos, com ensino médio completo e com tempo de trabalho de 1 a 5 anos nos consultórios médicos investigados. Considerando esses resultados,

inferiu-se que essas recepcionistas demonstraram uma limitação em sua progressão profissional, o que pode estar relacionado ao nível de escolaridade da maioria, talvez porque essas próprias respondentes não visualizem uma continuidade na mesma carreira profissional, uma vez que se sabe que, em consultórios médicos, as possibilidades de ascensão são bastante limitadas. Soma-se a esse dado, o próprio histórico da função recepcionista que parece ser o tipo de ocupação que a cultura e a sociedade consideram destinada ao sexo feminino, o que demonstra mais uma vez a perpetuação da cultura e as barreiras de mercado sofridas pelas mulheres (CAPPELLE *et al.*, 2006). Estes são dados relevantes para prática organizacional, uma vez que demonstram a forma como esta categoria se compromete, o que podem ter repercussão nos processos de seleção, treinamento e desenvolvimento, e avaliação de desempenho, caso esses dados de pesquisa sejam considerados.

Quanto à análise quantitativa dos dados, em geral, ressalta-se que as recepcionistas pesquisadas são mais comprometidas afetivamente, com maior resultado para média nesta dimensão e, por isso, se sentem à vontade para realizar suas tarefas. Isso indica que elas alimentam e sedimentam seus sentimentos por meio da aceitação das crenças e da assimilação dos valores da organização (BANDEIRA; MARQUES; VEIGA, 2000). As respostas das recepcionistas no que diz respeito ao comprometimento normativo e calculativo/instrumental obtiveram médias em um nível moderado, mas consideravelmente mais baixas que a média da dimensão afetiva, ou seja, as recepcionistas não estão na organização porque sentem que há alguma obrigação para com ela e também não acharam que teriam perdas significativas se a abandonassem. Ademais, as principais análises de correlação demonstraram uma tendência das recepcionistas em buscar uma relação de equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.

A síntese dos dados qualitativos coaduna com os achados na pesquisa quantitativa, confirmando o comprometimento afetivo como principal componente do comprometimento das recepcionistas. Esse achado demonstra o desejo real das recepcionistas em contribuir de forma ativa

e consciente para os objetivos da organização, identificando-se com ela. Destaca-se, ainda, que o trabalho é visto de forma positiva pelas recepcionistas que relataram as características vinculadas a essa dimensão afetiva, porém, ao mesmo tempo, não descartaram as funcionalidades do trabalho, isto é, o sustento e a necessidade de suprir questões de ordem financeira. Apesar de não apresentarem uma preocupação elevada com as possíveis perdas mediante a saída da empresa ou de se sentirem obrigadas moralmente a permanecer, os relacionamentos conquistados durante sua permanência seriam vistos com maior prejuízo.

Considera-se a importância desta pesquisa devido à existência de poucos estudos realizados sobre a categoria ocupacional recepcionista do sexo feminino no Brasil e que utilize o método da triangulação. Entretanto, esta pesquisa se limitou a investigar o comprometimento organizacional em um único tipo de função em que há o predomínio de mulheres, ou seja, a função de recepcionista. Dessa forma, indica-se que novas pesquisas sejam realizadas comparando os sexos e discutindo a relação entre gêneros para a função de recepcionista. Ademais, sugere-se também que novos estudos possam abarcar um quantitativo significativo de respondentes por estados e/ou regiões brasileiras a fim de que esses dados possam ser generalizados.

## REFERÊNCIAS

ARRAES, V. M. *et al.* Relação entre aspectos da modernidade organizacional e comprometimento organizacional. **Revista de Administração Faces - Journal Belo Horizonte**, v. 16, n. 1, p. 66-85, jan./mar. 2017.

BANDEIRA, M. L. **Investigando o impacto o impacto das políticas de recursos humanos no comportamento organizacional em uma empresa de serviços do setor público**. 1999. 182 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte 1999.

- BANDEIRA, M. L.; MARQUES, A. L.; VEIGA, R. T. As dimensões múltiplas do comprometimento organizacional: um estudo na ECT/MG. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 2, p. 133-157, 2000.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2008.
- BARROS, R. A. S. **Comprometimento organizacional do efetivo e do terceirizado**: estudo do setor de relacionamento com o cliente em uma empresa de saneamento no Espírito Santo. 2010. 70 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2010.
- BASTOS, A. V. B. *et al.* Comprometimento organizacional. In: SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 49-96.
- BASTOS, A. V. B. O conceito de comprometimento: sua natureza e papel nas explicações do comportamento humano no trabalho. **Repositório Institucional da Universidade da Bahia**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 77-106, 1994.
- BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: um balanço de resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 52-64, abr./jun. 1993.
- BASTOS, A. V. B.; LIRA, S. B. Comprometimento no trabalho: um estudo de caso em uma instituição de serviços na área de saúde. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 4, n. 9, p. 39-64, 1997.
- BOTELHO, R. D.; PAIVA, K. C. M. Comprometimento organizacional: um estudo no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, v. 45, n. 5, p. 1249-1283, 2011.
- BRASIL. Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). Ministério do Trabalho e do emprego. **Códigos, títulos e descrições**. 3. ed. Brasília: MTE/SPPE, 2010. Disponível em: <http://www.mtebo.gov.br/cbsite/pages/downloads.jsf>. Acesso em: 19 nov. 2016.
- CAMPIOLO, M. R. F. **Gestão do consultório médico**. Rio de Janeiro: Cultura Médica, 2007.
- CAPPELLE, M. C. A.; MELO, M. C. O. L. Mulheres policiais, relações de poder e de gênero na polícia militar de Minas Gerais. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 3, edição especial, maio/jun. 2010.
- CAPPELLE, M. C. A. *et al.* A produção científica sobre gênero na administração: uma Meta-Análise. **Revista Eletrônica de Administração**, Salvador, v. 13, n. 3, set. 2006.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- COSTA, F. M.; BASTOS, A. V. B. comprometimento organizacional: bases para uma abordagem processual. **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 30, n. 3, p. 329-337, jul./set. 2014.
- CRUZ, M. M. Análise de três estilos de comprometimento organizacional em uma empresa do setor da construção civil. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: ANPAD, 2002.
- DIAS, D. S. D.; MARQUES, A. L. Múltiplos Comprometimentos: um estudo com profissionais e gerentes de uma grande empresa do setor metal-mecânico. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: ANPAD, 2002.
- FINK, S. L. **High commitment workplaces**. New York: Quorum Books, 1992.
- FONSECA, T. M. G. **Gênero, subjetividade e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2000.

- HIRATA, H.; KERGOA, D. Novas configurações das divisões sexuais do trabalho. **Cadernos de pesquisa FCC**, São Paulo, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007.
- LEITE, C. F. F. **O comprometimento organizacional na gestão pública**: um estudo de caso em uma universidade estadual. 215 f. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) - Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2004.
- LEITE, N. R. P.; ALBUQUERQUE, L. G. Gestão estratégica de pessoas, comprometimento e contrato psicológico: o caso Vale. **Revista de Administração - RAUSP**, v. 46, n. 1, p. 19-31. jan./mar. 2011.
- LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; NASCIMENTO, S. Relação do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho de funcionários públicos municipais. **Revista de Administração Pública (RAP)**, Rio de Janeiro, v. 51, n. 6, p. 947-967, nov./dez. 2017.
- MACIEL, C. O.; CAMARGO, C. Comprometimento, satisfação e cooperação no trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 3, p. 433-453. maio/jun. 2011.
- MARQUES, G. M.; SIQUEIRA, M. Comprometimento Organizacional: o estado da arte da pesquisa no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. 4, out./dez. 2003.
- MEDEIROS, C. A. F. *et al.* Comprometimento Organizacional: o estado da arte da pesquisa no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. 4, out./dez. 2003.
- MEDEIROS, C. A. F. **Comprometimento organizacional**: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras. 2003. 166 f. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.
- MELLO, H. C. M.; MELLO, L. M.; CATTAL, L. E. **Pesquisa de satisfação dos clientes internos de uma clínica de exames médicos e laboratoriais da cidade de Londrina**. 2005. Monografia (Pós-graduação em Gestão e Práticas de Recursos Humanos) - Pontifícia Universidade Católica, Paraná, 2005.
- MEZOMO, J. C. **Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos**. Barueri: Manole, 2001.
- MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. Testing “side-bet theory” of organizational commitment: some methodological considerations. **Journal of Applied Psychology**, v. 69, n. 3, p. 372-378, 1984.
- MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, Greenwich, n. 1, p. 61-89, Apr. 1991.
- MORROW, P. C. Managing organizational commitment: insights from longitudinal research. **Journal of Vocational Behavior**, v. 79, p. 18-35, 2011.
- MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **Employee-organizations linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press, 1982.
- OLIVEIRA, G. A. *et al.* Comprometimento organizacional: estudo com servidores públicos e terceirizados de uma IFES. **REUNA**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 60-76, abr./jun. 2018.
- O'REILLY III, C. A.; CHATMAN, J. Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 492-99, 1986.
- PAIVA, K. C. M.; LA FALCE, J.; MUYLDER, J. Comprometimento organizacional: comparando servidores e terceirizados de uma fundação pública de pesquisa em saúde. **Revista Economia & Gestão**, v. 13, n. 33, p. 73 -89, set./dez., 2013.
- PAIVA, K. C. M.; MORAES, M. M. S. Comprometimento organizacional: um estudo com docentes do CEFET-MG. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 12, n. 1, p. 74-101, 2012.

- PEREIRA, L. Z.; OLIVEIRA, R. C. M. Comprometimento Organizacional: um estudo na área da administração pública municipal. *In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, 24., 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: ANPAD, 2000.
- PINHO, A. P. M.; BASTOS, A. V. B; ROWE, D. E. O. Comprometimento, entrincheiramento, e consentimento organizacionais: o conceito desses vínculos entre gestores que atuam em diferentes organizações. *In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS*, 6., 2010, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: ENEO, 2010.
- REGO, A.; CUNHA, M. P.; SOUTO, S. Climas organizacionais autenticizantes fomentando o comportamento organizacional: um estudo luso-brasileiro. *In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, 27., 2003, Atibaia. **Anais [...]**. Atibaia: ANPAD, 2003.
- ROCHA, M. S. *et al.* Comprometimento Organizacional e Percepções temporais: um estudo sobre jovens trabalhadores. **Revista Teoria e Prática em Administração (TPA)**, v. 9, n. 1, p. 29-48, 2019.
- SANGMOOK, K. Sex differences in the professional satisfaction of the public officers: a study Metropolitan Government of Seoul, Korea. **The Journal of Research**, v. 52, n. 10, p. 667-681, May 2005.
- SCOZZARO, P. P.; SUBICH, L. M. Gender and occupational sex-type differences in job outcome factor perceptions. **Journal of Vocational Behavior**, v. 36 n. 1, p. 109-119, Feb. 1990.
- SILVA, K. R. O.; GALLON, S.; PESSOTTO, A. P. Comprometimento Organizacional em uma IES Comunitária. **Revista de Administração IMED**, v. 7, n. 1, p. 336-358, jan./jun. 2017.
- SIQUEIRA, M. M. M. (org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes do comportamento de cidadania organizacional**: uma análise de um modelo pós-cognitivo. 1995. 239 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1995.
- SIQUEIRA, M. M. M. Comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo: evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras. *In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, 25., 2001, Campinas. **Anais [...]**. Campinas: ANPAD, 2001.
- STECCA, J. P.; ALBUQUERQUE, L. G., ENDE, M. V. As influências da gestão de pessoas no comprometimento. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 9, n. 4, p. 721-737, set./dez. 2016.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.
- WEYMER, A. S. Q. *et al.* A contribuição de mulheres líderes no nível de comprometimento organizacional. **Revista Gestão Organizacional (RGO)**, v. 11, n. 3, set./dez. 2018.
- WIENER, Y. Commitment in organizations a normative view. **Academy of Management**, v. 7, n. 3, p. 418-428, 1982.
- WIELEWICKI, M. G. **Qualidade de atendimento de recepcionistas em unidade básica de saúde**: um estudo exploratório. 2008. 106 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Análise do comportamento, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.