

**A satisfação e o comprometimento no trabalho numa instituição  
filantrópica de João Pessoa - PB****Satisfaction and commitment to workin a philanthropic institution of João  
Pessoa – PB**

Recebimento dos originais: 02/02/2019

Aceitação para publicação: 06/03/2019

**Allisson Silva dos Santos**

Discente em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da  
Paraíba

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Endereço: Av. Primeiro de Maio, 720 - Jaguaribe, João Pessoa - PB, Brasil  
E-mail: allissonst@hotmail.com

**Reginaldo Elias Chaves**

Discente em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da  
Paraíba

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Endereço: Av. Primeiro de Maio, 720 - Jaguaribe, João Pessoa - PB, Brasil  
E-mail: reginaldoechaves@gmail.com

**Ana Lúcia Ladislau de Azevedo**

Discente em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da  
Paraíba

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Endereço: Av. Primeiro de Maio, 720 - Jaguaribe, João Pessoa - PB, Brasil  
E-mail: analadislau1@gmail.com

**Thiago Gomes Gama**

Discente em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da  
Paraíba

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Endereço: Av. Primeiro de Maio, 720 - Jaguaribe, João Pessoa - PB, Brasil  
E-mail: thiagogomesgama@hotmail.com

**Maria Luiza da Costa Santos**

Doutora em Administração de Recursos Humanos

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Endereço: Av. Primeiro de Maio, 720 - Jaguaribe, João Pessoa - PB, Brasil  
E-mail: mluizacs@gmail.com

**RESUMO**

Nas organizações do século XXI deve-se estabelecer uma maior atenção às necessidades existentes dos colaboradores que ali perpassam diariamente. Com isso, aspectos de satisfação, como também, o entendimento de como surge o comprometimento com o trabalho não podem se tornar despercebidos. Assim posto, este estudo teve como objetivo

geral compreender a relação entre a satisfação dos colaboradores e o comprometimento com o trabalho em uma Instituição Filantrópica na cidade de João Pessoa – PB, que tem como missão cuidar de crianças portadoras de câncer e, devido ao caráter filantrópico, traz, em seu cerne, a característica principal da não lucratividade em sua atuação. Para fundamentar essa compreensão apresentaram-se percepções de estudiosos sobre as temáticas satisfação e comprometimento no trabalho. Para a coleta de dados da pesquisa, considerada de abordagem quanti-qualitativa, utilizou-se de uma amostra aleatória simples por conveniência de 10 colaboradores. Os dados foram analisados fazendo-se uso de medidas estatísticas simples (frequência e percentual), da análise de conteúdo e confrontados com a literatura que subsidiou o estudo. Os resultados apontam que, na Instituição estudada, registram-se níveis elevados de satisfação das necessidades dos colaboradores, por ser atendido de maneira positiva os fatores higiênicos e motivacionais que foram exaltados no estudo, como: remuneração, boas condições estruturais físicas, bom relacionamento interpessoal, trabalho dinâmico e desafiante, o alcance de objetivos pessoais e profissionais e oportunidades de progresso. Foi observado que os colaboradores apresentam um forte comprometimento com as tarefas laborais e com a organização em si, envolvendo os três tipos de comprometimento evidenciados no estudo, com predominância do comprometimento afetivo, no que se refere ao sentimento de orgulho em pertencer à organização.

**Palavras-Chave:** Satisfação, Comprometimento, Instituição Filantrópica.

## **ABSTRACT**

In the organizations of the 21st century, more attention must be paid to the needs of the employees who work there daily. With this, aspects of satisfaction, as well as the understanding of how the commitment to work arises can not become unnoticed. Thus, this study aimed to understand the relationship between employee satisfaction and commitment to work in a Philanthropic Institution in the city of João Pessoa - PB, whose mission is to care for children with cancer and, because of the character philanthropic, brings, at its core, the main characteristic of non-profitability in its performance. To underpin this understanding, there were perceptions of scholars on the subject of satisfaction and commitment at work. For the data collection of the research, considered a quantitative-qualitative approach, a simple random sample was used for the convenience of 10 collaborators. The data were analyzed using simple statistical measures (frequency and percentage), content analysis and confronted with the literature that subsidized the study. The results indicate that, in the institution studied, there are high levels of satisfaction of the employees' needs, because the hygienic and motivational factors that were exalted in the study were considered positively, such as: remuneration, good physical structural conditions, good interpersonal relationship, dynamic and challenging work, the achievement of personal and professional goals and opportunities for progress. It was observed that the employees present a strong commitment to the work tasks and to the organization itself, involving the three types of commitment evidenced in the study, with a predominance of affective commitment, regarding the feeling of pride in belonging to the organization.

**Keywords:** Satisfaction, Commitment, Philanthropic Institution.

## **1 INTRODUÇÃO**

As organizações de caráter filantrópico trazem, em seu cerne, a característica principal da não lucratividade em sua atuação, buscando sua sustentação econômico financeira

mediante doações de associados e de algumas ações isoladas. Conforme Pereira *et al.* (2013), uma organização desta tipicidade é fundamental para gerar desenvolvimento social com mais equilíbrio, mais justiça e mais igualdade. Considera-se também, que seu enredo é baseado em suprir as necessidades de uma vida mais digna e saudável para pessoas que precisam de apoio.

Compreender os motivos que levam as pessoas a trabalharem em organizações filantrópicas e sua relação com o comprometimento com a causa social, se fundamenta na concepção e vertente de que existam caminhos que mostrem razões pelas quais diferentes pessoas, com necessidades distintas e com olhares divergentes sobre o ambiente corporativo, se voltam à convergência de ideais que, por vezes, parecem se confundir entre o profissional e o pessoal.

Segundo Robbins (2005), a satisfação com o trabalho refere-se à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza, ou seja, uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho provavelmente apresentará atitudes positivas em relação a ele. Já no que diz respeito ao comprometimento, Bastos, Brandão e Pinho (1997), defendem que comprometer significa sentir-se vinculado a algo, e apresentar um desejo de permanecer naquela situação. Diante dessas conceituações, percebe-se que o comprometimento e a satisfação podem estar interligados e são elementos inerentes à formação da personalidade do colaborador, independente da função que exerça.

Dessa forma, o presente estudo buscou responder a seguinte questão: Como a satisfação dos colaboradores, no exercício da filantropia, relaciona-se com o comprometimento no trabalho? Então, considerando tal possibilidade, o objeto de estudo foi uma Instituição Filantrópica de tratamento de crianças com câncer; situada em João Pessoa – PB.

Como proposta de objetivo geral, o estudo veio compreender a relação entre a satisfação dos colaboradores e o comprometimento com o trabalho numa Instituição Filantrópica da cidade de João Pessoa – PB, enquanto os objetivos específicos consistiram em a) identificar os fatores de satisfação e/ou insatisfação que caracterizam o contexto do trabalho; e b) verificar os tipos de comprometimento dominantes no ambiente de trabalho.

Por fim, a pesquisa promoveu uma oportunidade de compatibilizar os estudos teóricos realizados no Curso de Administração com as experiências práticas de uma organização sem fins lucrativos, a fim de gerar conhecimentos para os interessados nesta área de pesquisa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 SATISFAÇÃO

A satisfação se destaca por sua pertinência dinâmica em evidenciar fatores que levam um indivíduo a ter determinados posicionamentos em seu ambiente laboral. De acordo com Spector (2010) a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que demonstra como as pessoas se sentem em relação ao trabalho, seja em relação a alguns aspectos, ou a sua totalidade. Porém, por mais que seja otimizada a satisfação de cada colaborador da organização, existem alguns fatores que contribuirão para a insatisfação dos indivíduos no trabalho, pois de acordo com Hitt, Miller e Colella (2013) os fatores relacionados ao trabalho que acarretam satisfação são diferentes dos que geram insatisfação, e vice-versa.

De acordo com Robbins (2009), Herzberg trouxe em seu artigo (publicado na *Harvard Business Review* em 1965) sua teoria dos dois fatores - um conjunto de satisfação (motivacional) e outro de insatisfação (higiênico). Os fatores higiênicos abrangem o salário, qualidade da supervisão, política corporativa, condições físicas de trabalho, relacionamento interpessoal e segurança no emprego (HERZBERG, 1968).

Entende-se que para a **remuneração** não gerar insatisfação é necessário no mínimo obedecer à legislação trabalhista quanto aos pisos salariais de todas as classes trabalhadoras existentes nas organizações, não excluindo as possibilidades de melhoria existentes para este aspecto. Visando o mesmo objetivo elas devem oferecer e garantir **condições físicas** adequadas com conforto, limpeza e ambiente físico seguro (ROBBINS, 2009).

Outro fator na busca pela paz numa organização é o de **relacionamento interpessoal** entre os funcionários, supervisores e subordinados. A empresa deve estar sempre atenta para identificar, analisar e dirimir os conflitos da melhor forma possível para evitar o desgaste. Esses três fatores citados acima contribuem para a manutenção da **segurança no emprego** (ROBBINS, 2009).

Já a **política corporativa** e a **qualidade técnica da supervisão** carecem de um cuidado mais detalhado na sua formulação e pré-requisitos, respectivamente. Deve-se considerar o tipo de serviço prestado, no caso, e as qualificações, formações e experiências exigíveis para a ocupação dos cargos de diretores, supervisores, etc. Assim, política, objetivos e supervisão exercida estarão alinhados e serão capazes de atingir uma mesma finalidade, que é a geração e manutenção da não insatisfação no trabalho (HITT, MILLER E COLELLA 2013).

Para a organização que deseja colaboradores trabalhando satisfeitos, em busca do mais alto nível de satisfação, é preciso enfatizar em suas condutas estratégicas, as diversas formas de propiciar um ambiente favorável para isto. Segundo Robbins (2005), através dos fatores de satisfação ou fatores de motivação é possível estimular a satisfação, e estão divididos entre: realização, reconhecimento, trabalho em si, responsabilidade, progresso e crescimento.

Conforme Robbins (2005), pode-se afirmar que **realização** é considerado um sentimento de gratificação por atingir objetivos grandiosos, sendo um aspecto extremamente valioso dentro do conjunto de fatores. Além disso, o colaborador necessita e merece obter **reconhecimento** por ser um partícipe importante no processo de alcance dos objetivos organizacionais.

Ao se tratar do **trabalho em si**, a ocupação precisa ser composta por atividades dinâmicas e desafiantes, onde há autonomia na sua execução e as pessoas devem se sentir **responsáveis** pela realização das suas atividades dentro da organização. A empresa precisa criar meios para estimular e desenvolver o **progresso** do colaborador, através de promoções, para assim, ele avançar em sua carreira profissional. O indivíduo espera que a organização ofereça mecanismos para que haja crescimento pessoal, desenvolvimento de habilidades, avanços em conhecimentos amplos e específicos, contribuindo para o **crescimento profissional** (ROBBINS, 2005).

## 2.2 COMPROMETIMENTO NO TRABALHO

O comprometimento refere-se à ligação das pessoas com seu trabalho, passando a significar, neste sentido, forte envolvimento do indivíduo com variados aspectos do seu ambiente de trabalho, em especial com a sua instituição empregadora (SPECTOR, 2010).

Segundo Brito e Bastos (2001) há dois argumentos que afirmam a importância da pesquisa relacionada ao comprometimento no trabalho. O primeiro destaca o fato de qualquer processo da organização implicar relações de compromisso entre os atores envolvidos em torno de metas, missão e os valores que os fundamentam. O segundo indica o comprometimento como um fator que potencializa as chances de as organizações enfrentarem, com êxito, as transições e turbulências que marcam os contextos sociais em que se inserem. Estes dois argumentos levam a apontar o comprometimento do trabalhador como um fator estratégico para as organizações.

No modelo proposto por Meyer e Allen (1991) é apoiado uma estrutura tridimensional de valores, referindo-se a três tipos de comprometimento: O afetivo, o de continuação e o normativo.

De acordo com a citação de Bastos, Brandão e Pinho (1997), o **comprometimento afetivo** se refere ao apego psicológico mais largamente enfatizado, associa-se à ideia de lealdade, sentimento de pertencer, desejo de contribuir e dar energia para a organização. Envolvendo assim, sentimento de orgulho, desejo de engajamento e prazer em ser membro. Neste tipo de comprometimento, não existe cálculo dos custos e benefícios de continuar na organização, e sim um vínculo emocional.

Já o **comprometimento de continuação** é a forma de apego psicológico, que reflete o nível em que o indivíduo se sente refém de um lugar pelo amplo custo associado a abandoná-lo. O colaborador se sente recompensado com o que lhe é oferecido pela organização. A avaliação da alternativa de sair, é influenciada pela incerteza, à medida que as relações e o ambiente refletidos são desconhecidos. Nessa equação, a incerteza gera um custo adicional, sob a forma de risco de insucesso. Por essa razão, o indivíduo tende a demandar, para ingressar em nova organização, benefícios expressivamente maiores como forma de compensação para o risco assumido (RIBEIRO; BASTOS, 2010).

E, o **comprometimento normativo** age sobre os indivíduos por identificação ou internalização dos valores e sob a forma coercitiva que se demonstra pela ação de normas, expressas ou não, por padrões de conduta, políticas, diretrizes, valores, metas e resultados, que informam o apropriado a se fazer e as expectativas para o futuro. A identificação se dá pelo entendimento entre a cultura organizacional, os valores que o funcionário traz de sua formação e pelos objetivos que projeta na relação com a instituição (RIBEIRO; BASTOS, 2010).

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi definida, por sua natureza, como aplicada, pelo fato de gerar conhecimentos com vista a solucionar problemas (SILVA e MENEZES, 2001). Quanto aos procedimentos técnicos, caracteriza-se como um estudo de campo com levantamento *survey*, com uma abordagem de natureza quanti-qualitativa, e de caráter descritivo (GIL, 2008).

Quanto à população, envolveu os colaboradores (efetivos e voluntários) da Instituição. Para a coleta de dados, utilizou-se de uma amostra aleatória simples por

conveniência de 10 colaboradores, em que, nesse tipo de amostra o pesquisador seleciona os elementos disponíveis, admitindo que possam representar a população.

O instrumento utilizado foi um questionário, no qual os colaboradores expressaram suas opiniões quanto a satisfação e comprometimento no ambiente de trabalho. Para levantamento dos dados foi utilizado um questionário que aplicado em contato direto e foi composto por questões afirmativas sobre as quais os questionados devem expressar o grau de concordância, que varia entre a discordância total e a concordância total (COSTA, 2011).

Os dados levantados foram analisados fazendo uso de medidas estatísticas simples (frequência e percentual) e foi utilizada a ferramenta de análise de conteúdo, por ser bastante utilizada em investigação de dados qualitativos e para a interpretação do sentido das palavras. De acordo com Bardin (2009) a análise de conteúdo é composta por técnicas de análise de comunicação, para obter indicadores (quantitativos ou não) que permitam a compreensão dos conhecimentos adquiridos.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico estão apresentados os resultados e discussões relativos às questões que buscam responder aos objetivos específicos propostos pelo estudo. Assim, os dados encontrados estão associados com a teoria e acompanhados das impressões e observações realizadas no decurso do trabalho.

Para chegar em um resultado proposto pelo primeiro objetivo exposto no trabalho foram elaboradas 8 questões, sendo 7 fechadas e 1 aberta, que estão apresentadas na Tabela 1 com os seus devidos resultados.

Tabela 1: Afirmativas relacionadas aos elementos de satisfação. Fonte: Dados da pesquisa (2017)

<b>X</b>	<b>Afirmativas</b>	<b>Discord o</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Concord o</b>
1	Estou satisfeito com a remuneração que recebo pelas atividades que exerço na empresa	0%	0%	100%
2	Sinto-me confortável com as condições estruturais físicas (higiene, segurança) do meu ambiente de	0%	0%	100%

	trabalho			
3	Tenho um bom relacionamento com os demais colaboradores e supervisores da instituição	0%	0%	100%
4	Nos meus afazeres diários, eu pratico várias atividades dinâmicas e desafiantes que me ocupam e não me deixam entediado	0%	10%	90%
5	Tenho atingido alguns objetivos pessoais e profissionais através do meu trabalho na organização	0%	0%	100%
6	O meu trabalho oferece oportunidades de crescimento profissional, como promoções e aumento dos conhecimentos na função	20%	20%	60%
7	As minhas atividades desenvolvidas dentro da empresa são reconhecidas e valorizadas	0%	10%	90%

Identifica-se na primeira afirmação da Tabela 1 unanimidade em concordância com o contexto apresentado, que por sua finalidade teve o objetivo de confirmar ou não a representatividade do sentimento de satisfação ou insatisfação, partindo do pressuposto remunerativo relacionado ao desenvolvimento funcional do colaborador com suas atividades laborais. Assim, pode-se afirmar que a organização nesta particularidade consegue atender e ser atendida por seus colaboradores segundo o nível de satisfação adquirido.

Perante os dados coletados e demonstrados através da afirmação “Sinto-me confortável com as condições estruturais físicas (higiene, segurança) do meu ambiente de trabalho”, constata-se que neste critério a instituição está atendendo aos seus colaboradores, pois todos concordaram com tal afirmativa. Para que funcionários não se sintam insatisfeitos, as organizações devem oferecer condições estruturais com um ambiente físico limpo e seguro (ROBBINS 2009).

Na afirmativa 3 observa-se uma concordância unânime por parte dos colaboradores quanto a existir bom relacionamento entre os colaboradores, o que contribui para a eliminação de outro fator que pode causar insatisfação em seus funcionários.

Para o quesito 4, referente a dinamicidade do trabalho em si, pode-se perceber que 90% concordaram com a afirmação e 10% ficaram indecisos. Isso figura uma boa representação em relação às tarefas laborais sendo consideradas dinâmicas e desafiantes para que o colaborador se sinta satisfeito com o trabalho executado (ROBBINS, 2005).

No que se refere à representatividade das respostas referente à “Tenho atingido alguns objetivos pessoais e profissionais através do meu trabalho na organização”, 100% dos respondentes concordaram, trazendo uma relevância importante no que se diz respeito a satisfação percebida com a realização. Em relação à afirmativa 6, ligada ao crescimento profissional, a maioria dos colaboradores concordaram que existem oportunidades de crescimento profissional, promoções e ampliação do conhecimento da sua função.

No que se dispõe ao elemento reconhecimento, 90% dos colaboradores concordaram e 10% estavam indecisos com a afirmação apresentada de que suas atividades desenvolvidas dentro da empresa são reconhecidas e valorizadas. O colaborador necessita e merece obter reconhecimento por ser um indivíduo importante no processo de alcance dos objetivos organizacionais. O resultado demonstra que há um alcance expressivo no que diz respeito a este fator composto no conjunto de fatores motivacionais (ROBBINS, 2005).

Para o enunciado “apontem razões para os colaboradores desta instituição se sentirem satisfeitos ou não com o trabalho que realizam”, foi elaborado o quadro abaixo com a junção das respostas. Todos os funcionários responderam este quesito, formando o total de 10 respostas.

Quadro 1: Razões que geram satisfação no trabalho. Fonte: Dados da pesquisa (2017)

<b>Respondentes</b>	<b>Respostas</b>
01	“Necessidade pessoal, boa supervisão, identificação com a causa da empresa. ”
02	“A casa é um lugar ótimo para se trabalhar, as pessoas são muito boas e o trabalho também, não há o que se reclamar”.

03	“Trabalho com amor, identifico-me com a causa”.
04	“Trabalhamos com pessoas que necessitam do nosso apoio, carinho, dedicação e respeito pelo outro. Esses aspectos me deixam grata pela vida e por estar contribuindo com as crianças e adolescentes que estão acometidos pela doença. É muito gratificante fazer com que eles brinquem, e por alguns instantes esqueçam o sofrimento”.
05	“Por ser uma instituição séria, capacitada e muito boa de servir, e com profissionais que são felizes no que fazem”.
06	“Gostar de trabalhar, identificação com a causa da instituição, o clima amistoso entre os funcionários”.
07	“Sinto muito satisfeito com a função que exerço no trabalho, porque é gratificante ajudar as pessoas carentes e tão legais. Porque os outros funcionários são legais e é muito confortável”.
08	“O integral apoio recebido pela direção”.
09	“A nossa instituição trabalha com clareza, dedicação e muito amor”.
10	“Normal.”

No caso dos fatores higiênicos, citados por Robbins (2005), que evitam a insatisfação, há a interferência positiva, de acordo com os dados do Quadro 1, do relacionamento interpessoal, pois foi explanada a existência do clima amistoso entre as pessoas, e de alguns outros fatores citados também por Hitt, Miller e Colella (2013), em que são denominados de política corporativa, na qual é considerada pelos respondentes, como uma instituição séria que trabalha com clareza, dedicação e muito amor e, de qualidade técnica da supervisão, sendo de boa atuação dentro da organização.

Ao se tratar dos fatores motivacionais de Herzberg, defendidos por Robbins (2005), há o destaque de três elementos: o trabalho em si, pois foi relatado que o trabalho é suficientemente bom, o reconhecimento, considerando que existe o integral apoio recebido

pela direção no decorrer das atividades e a realização, por ser notada, entre questionados, a gratificação de ajudar os clientes externos da instituição, já que são clientes que carecem de maior atenção por se tratarem de casos específicos relacionados à saúde, podendo ser interpretada como um objetivo profissional e pessoal alcançado para alguns, ou até, para todos.

Para responder o segundo objetivo específico foram elaboradas 4 afirmativas e após a aplicação do questionário, foi obtido os resultados disseminados na Tabela 2.

Tabela 2: Afirmativas relacionadas aos tipos de comprometimento. Fonte: Dados da pesquisa (2017)

<b>X</b>	<b>Afirmativas</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Concordo</b>
1	O modo de agir de outro (a) colaborador (a) influencia no meu sentimento de dever, obrigação em trabalhar pela instituição	40%	20%	40%
2	Sinto prazer e orgulho em fazer parte da equipe da instituição	0%	0%	100%
3	Permaneço na empresa porque preciso dos benefícios e do salário, e não tenho outras alternativas de trabalho	30%	30%	40%
4	Dentro das responsabilidades para com o meu posto de trabalho, exerço minhas atividades e cumpro minhas obrigações na instituição	0%	10%	90%

A primeira afirmativa “O modo de agir de outro (a) colaborador (a) influencia no meu sentimento de dever, obrigação em trabalhar pela instituição” resultou que 40% dos colaboradores desta instituição concordaram, outros 40% não concordaram e os demais 20% ficaram indecisos. Observou-se que a partir dessa questão há uma diferença de opiniões entre os respondentes em relação ao comprometimento normativo, que segundo Ribeiro e Bastos (2010), a sua identificação se dá pelo entendimento entre a cultura organizacional, os valores

que o funcionário traz de sua formação e pelos objetivos que projeta na relação com a instituição.

Deste modo, considera-se que os colaboradores em suas particularidades se diferenciam em seus objetivos, e suas responsabilidades funcionais também podem ser correlacionadas entre seus princípios pessoais e os princípios da organização, sem que seja necessário que outro indivíduo o influencie.

Para a afirmativa “Sinto prazer e orgulho em fazer parte da equipe da instituição”, todos os colaboradores participantes do questionário concordaram com a afirmação no que corresponde ao comprometimento afetivo. Bastos, Brandão e Pinho (1997), dizem que o comprometimento afetivo é relacionado ao sentimento de pertencer, desejo de contribuir e dar energia para a organização, que envolve sentimento de orgulho, desejo de engajamento e prazer em ser membro.

Sentir-se bem e orgulhoso de fazer parte desta equipe, traduz e consubstancia o próprio propósito da organização, que por vezes chega a confundir-se com o próprio de cada colaborador. Neste sentido, pode-se afirmar que a afetividade pelo fazer o bem é parte inerente e responsável pelos 100% de concordância.

Considerando a afirmativa “Permaneço na empresa porque preciso dos benefícios e do salário, e não tenho outras alternativas de trabalho”, a maioria concorda com a afirmação no quesito que se refere ao comprometimento contínuo, onde o colaborador se sente recompensado com o que lhe é oferecido pela instituição e a sua possível saída é influenciada pela incerteza, à medida que as relações e o ambiente são desconhecidos (RIBEIRO; BASTOS, 2010).

Para o teor afirmativo “Dentro das responsabilidades para com o meu posto de trabalho, exerço minhas atividades e cumpro minhas obrigações na instituição”, recebeu-se como resposta que há a concordância de 90% dos respondentes, indicando assim, relação com o comprometimento normativo, e tendo um resultado expressivo e oposto à indecisão da primeira afirmação da Tabela 2, que também se refere ao comprometimento normativo. Assim, Ribeiro e Bastos (2010), dizem que este tipo de comprometimento vem da identificação ou da internalização dos valores e das obrigações que o mesmo acredita ter para com a instituição.

## **5 CONCLUSÕES**

No desenvolvimento do trabalho, revelou-se como um desafio, a busca pelo entendimento de como colaboradores de uma instituição filantrópica se envolvem numa causa, cujo propósito é dar assistência em casos que necessite dela. Daí, surge a oportunidade em estudar as variáveis satisfação e comprometimento dentro do ambiente de trabalho, que alinhada a fundamentação teórica foram formuladas as questões que se buscaram explicações.

Com a estratificação dos dados coletados, apresentados e interpretados, foi possível realizar um comparativo global com o conteúdo dos teóricos explorado na pesquisa em que é perceptível que na Instituição Filantrópica estudada, a tendência é que haja níveis elevados de satisfação das necessidades dos colaboradores, por ser atendido de maneira positiva os fatores higiênicos e motivacionais que foram exaltados no estudo, como: remuneração, boas condições estruturais físicas, bom relacionamento interpessoal, trabalho dinâmico e desafiante, o alcance de objetivos pessoais e profissionais e oportunidades de progresso.

Com o contentamento dos colaboradores percebido na análise das informações, é propício indagar espontaneamente que há comprometimento nas tarefas laborais da organização e com a organização em si, perpassando pelos três tipos de comprometimento evidenciados, mas com predominância no comprometimento afetivo, em que há orgulho no sentido de pertencer a empresa.

Foi atingido com êxito o que foi buscado nesse projeto de compreender a relação entre a satisfação dos colaboradores e o comprometimento com o trabalho nesta Instituição Filantrópica de João Pessoa – PB, sendo esse estudo considerado um embrião que pode se tornar maior, com a ideia de adicionar outras variáveis que não só explicam, mas ajudem na prática e disseminação deste.

As inferências encontradas podem provocar a abertura de mais canais de discussão e pesquisa. Sendo assim, é de extrema importância ampliar este estudo para analisar o comportamento de colaboradores em outras instituições com a mesma tipologia. Portanto, se entende que tais considerações são de caráter contributivo para lastrear futuros retornos ao tema.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Portugal. Edições 70, LDA, 2009.

BASTOS, Antonio Virgílio B; BRANDÃO, Margarida G. A; PINHO, Ana Paula M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 1, n. 2, mai./ago., 1997, p. 97-120.

BRITO, A. P. M. P.; BASTOS, A. V. B. O schema de ‘trabalhador comprometido’ e gestão do comprometimento: um estudo entre gestores de uma organização petroquímica. **Organizações e Sociedade**, Salvador, v. 8, n. 22, 2001.

COSTA, Francisco José da. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas**: Aplicações em Administração. Rio de Janeiro: Ciência Moderna Ltda, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HERZBERG, F. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, 1968.

HITT Michael A; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adrienne. **Comportamento organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

MEYER J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, p. 61-98, 1991.

PEREIRA, Milton et al (Org.). **Gestão para Organizações Não Governamentais**. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2013.

RIBEIRO, J. A; BASTOS, A. V. B. Comprometimento e justiça organizacional: um estudo de suas relações com recompensas assimétricas. **Psicologia: Ciência e Profissão**. Salvador: UFBA, v.30, n. 1, 2010, p. 4-21.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, EsteraMuszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino A Distância da UFSC, 2001.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.