

5
DM
HEND/MJA

INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA
Mestrado em Comportamento Organizacional

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**Compromisso Organizacional: Implicações nos Comportamentos de
Cidadania Organizacional e Intenções de Saída dos Profissionais de
Enfermagem num Hospital Público**

Maria José da Silva Freitas Mendes – Nº 1748

ORIENTADOR: Miguel Pina e Cunha

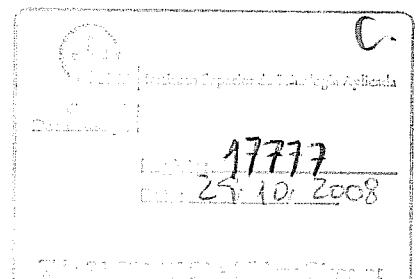
Instituto Superior de Psicologia Aplicada

SEMINÁRIO DIRIGIDO POR: Miguel Pina e Cunha

Instituto Superior de Psicologia Aplicada



2006



INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA
Mestrado em Comportamento Organizacional

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**Compromisso Organizacional: Implicações nos Comportamentos de
Cidadania Organizacional e Intenções de Saída dos Profissionais de
Enfermagem num Hospital Público**

Reg. 17777
Instituto Superior de Psicologia Aplicada
BIBLIOTECA

Maria José da Silva Freitas Mendes – Nº 1748

ORIENTADOR: Miguel Pina e Cunha

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

SEMINÁRIO DIRIGIDO POR: Miguel Pina e Cunha

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

2006

Há sempre na vida de cada um de nós um grupo de pessoas, íntimas ou não, a quem numa ou outra altura do nosso percurso, por razões várias ficamos a dever favores, apoios, ajuda, incentivos.

Ao Professor Dr. Pina e Cunha e Professora Dr.^a Regina Bispo, agradeço a sabedoria, a disponibilidade e o apoio prestados ao longo deste trabalho.

Um muito obrigado a todos os colegas pelas críticas, pelo apoio e incentivo dado ao longo deste trabalho.

E finalmente, mas não menos importante, uma palavra de gratidão aos meus pais e irmão, à Carla, Francisco e João pela sua confiança e apoio incondicional ao longo de todo o meu percurso académico, principalmente nos momentos difíceis.

ÍNDICE

	pág.
INTRODUÇÃO	11
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	14
Compromisso Organizacional	14
Comportamentos de Cidadania Organizacional	18
Intenção de Saída	22
Hipóteses e Delineamento do Estudo.....	26
MÉTODO	27
População/Amostra	27
Instrumento de Pesquisa	30
<i>Questionário: Organizational Commitment Questionnaire</i>	30
<i>Questionário: Comportamentos de Cidadania Organizacional</i>	31
<i>Questionário: Intenção de Saída</i>	31
<i>Questionário: Informação Geral</i>	31
Tipo de estudo	31
Planeamento da Recolha de Dados.....	32
RESULTADOS	33

	pág.
Compromisso Organizacional	33
<i>Escala do Organizational Commitment Questionnaire</i>	33
Comportamentos de Cidadania Organizacional	35
<i>Escala Comportamentos de Cidadania Organizacional</i>	35
Intenção de Saída	36
<i>Escala Intenção de Saída</i>	36
Médias Globais	37
Correlação do empenho organizacional com as variáveis demográficas	38
Correlação da escala de intenção de saída e a variável idade	38
Modelo a testar	39
DISCUSSÃO	40
CONCLUSÃO.....	42
Referências	45
Anexos.....	51
Anexo A: Pedido de autorização para aplicação do instrumento	52
Anexo B: Instrumento aplicado (Questionário)	54
Anexo C: Análise da Escala do Organizational Commitment Questionnaire I.....	59
Anexo D: Análise da Escala Comportamentos de Cidadania Organizacional	63
Anexo E: Análise da Escala de Intenção de Saída	70
Anexo F: Médias Globais	74

	Pág.
Anexo G: Output da correlação do empenho organizacional e as variáveis demográficas	76
Anexo H: Regressão linear múltipla (Modelo a estudar).....	80

Lista de Tabelas

	pág.
TABELA 1: Possíveis consequências positivas e negativas para os indivíduos e organizações em função do nível de compromisso	16
TABELA 2: Dimensões e escalas da cidadania organizacional	21
TABELA 3: Percentagem dos questionários recebidos, relativamente aos entregues	27
TABELA 4: Caracterização social da amostra	28
TABELA 5: Caracterização profissional da amostra	29
TABELA 6: Caracterização profissional da amostra relativamente ao tempo de experiência profissional, trabalho no actual serviço e realização do actual horário de trabalho	30
TABELA 7: Análise factorial da escala de organizational commitment .	34
TABELA 8: Consistência interna da escala de organizational commitment	34
TABELA 9: Análise factorial da escala de comportamento de cidadania organizacional	35
TABELA 10: Consistência interna da escala de comportamento de cidadania organizacional	36
TABELA 11: Análise factorial da escala de intenção de saída	37
TABELA 12: Consistência interna da escala de intenção de saída	37
TABELA 13: Medida de tendência central e dispersão das escalas em estudo	37
TABELA 14: Correlação entre a escala de saída e a idade	38

Lista de Figuras

	pág.
FIGURA 1: Esquema do modelo a estudar	32

RESUMO

O presente estudo incide na área do Comportamento Organizacional nos Serviços de Saúde e o seu objecto é perceber qual o compromisso organizacional e suas implicações nos comportamentos de cidadania organizacional e intenções de saída dos profissionais de enfermagem num hospital público.

O quadro conceptual engloba uma revisão da literatura sobre conceitos como, compromisso organizacional, comportamentos de cidadania organizacional, intenção de saída.

Desenvolvemos um estudo quantitativo, exploratório e analítico, cuja população foram todos os enfermeiros de um hospital público, obtendo uma participação de 203 sujeitos.

Para a recolha de dados recorremos ao questionário. Os resultados obtidos indiciam a existência de boas propriedades métricas do instrumento, tanto ao nível da consistência interna como da validade.

A dimensão empenho organizacional (médio de 4.40 e uma dispersão de .99), demonstra que há uma ligação afectiva por parte dos enfermeiros

Foram identificadas duas sub-escalas: Altruísmo e Conscienciosidade, na escala de comportamentos de cidadania organizacional, tal como Smith, Organ & Near (1983). Não se verificando as dimensões de Rego (2002). Facto que se pensa resultar da peculiaridade da amostra, tanto a nível de grupo profissional como ao nível da gestão praticada.

Sendo a mediana de idades dos enfermeiros 33 anos, podemos considerar que se trata de um grupo não muito jovem. Contudo, pelo facto de metade do tempo da sua experiência profissional ter acontecido no mesmo serviço podem ser considerados "candidatos ao burnout" ou ainda pertencer á "velha guarda", tal como é referido por Seybolt (1986).

Verificou-se, também existir correlação da intenção de saída com a idade. No entanto, a correlação tem um valor baixo ($r = .30$ para $p < .01$), pelo que não foi considerada.

Das regressões múltiplas efectuadas verifica-se que as variáveis idade*Intenção de saída ($p = .410$); idade*altruísmo ($p = .955$) e

idade*conscienciosidade ($p = .283$) demonstram que a variável idade não é uma variável moderadora, pelo que, foi ainda retirada a dimensão altruísmo ($p = .394$).

Na sequência do exposto, confirma-se parcialmente, uma das hipóteses formuladas neste estudo: o compromisso organizacional pode variar mediante determinados factores (variáveis sócio demográficas), mas também pode ter implicações, nomeadamente nas intenções de saída e nos comportamentos de cidadania organizacional (O'Reilly & Chatman, 1986; Caetano & Vala, 1999).

Os enfermeiros têm conhecimento das regras e como dar continuidade ao seu desenvolvimento de funções/actuação no Hospital público, podendo assim ter um sentimento de intenção de saída menos provável.

INTRODUÇÃO

A nossa sociedade é uma sociedade de organizações. O ser humano tem uma tendência difícil de contrariar: Querem organizar tudo!

Nascemos numa organização, somos educados em organizações e durante a maior parte das nossas vidas somos membros de alguma organização: escola, empresa, grupo desportivo, um hospital, etc..

A vida das pessoas constitui uma infinidade de interacção com outras pessoas e com organizações. O ser humano é eminentemente social e interactivo. Não vive isoladamente, mas em constante convívio e relacionamento com os seus semelhantes. Devido às suas limitações individuais, os seres humanos são obrigados a cooperarem uns com os outros, formando organizações para alcançar certos objectivos que a acção individual isolada não conseguiria alcançar.

Com efeito, as organizações hospitalares possuem características que as distinguem de outras organizações, principalmente porque estão envolvidas uma multiplicidade de pessoas que cuidam de outras. Por outro lado, a avaliação da qualidade de produção tem implicações mais ou menos subjectivas dado se integrar a avaliação do grau de satisfação dos utentes. Embora este indicador seja importante, a qualidade dos serviços prestados envolve outros componentes relacionados com a competência dos profissionais, condições de trabalho, condições ambientais, estruturais, entre outras. Convém igualmente lembrar que os serviços prestados aos utentes envolvem uma interdisciplinaridade de equipas e mútuas influências entre os serviços.

Como foi mencionado, ao tratar-se de pessoas que cuidam de pessoas, torna-se necessário considerar as suas características e expectativas próprias. O envolvimento dos profissionais em todo este processo torna-se fundamental. Neste sentido, os enfermeiros são elementos fundamentais no funcionamento dos hospitais e na qualidade da prestação de cuidados, atendendo à especificidade das necessidades de cada utente, encarando-o como uma pessoa única. Mas os profissionais são também pessoas com necessidades e expectativas próprias, com

objectivos individuais que devem ser consonantes com os objectivos organizacionais.

Estabilidade, coesão e trabalho em equipa, satisfação, envolvimento, competência, entre outros, são termos que nos habituámos a considerar quando se fala de condições para a qualidade de cuidados a prestar, pelo que se torna fundamental que os enfermeiros, enquadrados numa estrutura organizacional se sintam envolvidos, satisfeitos com as condições de trabalho, tenham iniciativa e se empenhem no seu desenvolvimento pessoal e profissional.

O compromisso tem sido objecto de diversas definições, mas pode ser genericamente concebido como um estado psicológico de ligação à organização. Ou, alternativamente, como a força relativa da identificação do indivíduo com a organização e o seu envolvimento na mesma (Monday et al., 1982). Admite-se, geralmente, que as pessoas empenhadas na organização tendem a mostrar alguma disponibilidade para fazer sacrifícios pessoais em prol da mesma.

Verificando-se que os efeitos desta atitude se projectam sobre o turnover, o absentismo, a pontualidade, o desempenho na execução das funções e ainda com os comportamentos de cidadania organizacional. A estes últimos, os dados parecem apontar para a proeminente importância do compromisso afectivo (Morrison, 1994). O compromisso instrumental parece ser neutro ou inibir a prática dos comportamentos de cidadania organizacional (O'Reilly e Chatman, 1986). Este último dado não é, aparentemente, estranho: "...o que norteia as pessoas é a lógica calculista, nos termos da qual sentem que a saída da organização suscita custos superiores às vantagens, pelo que decidem permanecer. As intenções de saída podem ainda estar relacionadas com razões de ordem pessoal e/ou organizacional, ou seja, os enfermeiros podem sair das organizações devido a condicionantes da própria organização como sejam as condições de trabalho, o compromisso, e comportamentos de cidadania organizacional, tipo de horário, entre outros. "Não há, verdadeiramente, uma ligação emocional à organização e suas finalidades. A decisão de permanecer é, em rigor, auto-centrada" (Rego, 2002).

Na revisão da literatura começamos por fazer referência ao compromisso organizacional como uma atitude (Mowday, Steers & Porter, 1979), fazendo alusão ao seu modelo. Pretendendo-se perceber quais as suas implicações nos comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de saída, apresentando resultados de alguns estudos empíricos que procuram clarificar os conceitos.

Estando incluído o objectivo as hipóteses de investigação do presente estudo. Segue-se a metodologia utilizada nesta investigação, os resultados e a discussão dos resultados.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Compromisso Organizacional

O compromisso organizacional nas últimas décadas encontrou grande popularidade na área da Psicologia Organizacional e do Comportamento Organizacional, como se pode constatar na grande variedade de estudos e de definições (Morrow, 1983; Griffin & Bateman, 1986; Caldwell, Chatman & O'Reilly, 1990), verifica-se que em todas elas um aspecto consensual: todas acentuam a vinculação do indivíduo à organização. A concepção de Mowday et al. (1979) é contudo aquela que nos aparece como a mais consensual e, conseqüentemente a mais referenciada na literatura (Spector, 1996) em virtude da sua ampla abrangência. O compromisso organizacional é pois tido como uma atitude do indivíduo para com a organização, e a sua estrutura vai ao encontro das três componentes das atitudes: componente afectiva, cognitiva e comportamental.

Mowday, Steers e Porter (1979), definem compromisso organizacional como “a força relativa da identificação de um indivíduo com envolvimento numa organização”

Não é consensual a expressão que traduz a equivalência do conceito “organizational commitment” para a língua portuguesa. Duas expressões usuais: compromisso (Carochinho, 1998) e empenhamento (Marques, 1996). Neste trabalho optamos pela designação de compromisso organizacional.

Dos estudos de Mowday, Steers & Porter, (1979), perspectivam o compromisso organizacional como uma atitude. Conceptualmente pode ser caracterizado como um conceito tri-factorial: acreditar, aceitar os valores e objectivos da organização; desejo de manutenção continuada de pertença à organização, complacência de esforços e sacrificios em prol da organização. Desenvolveram uma escala, “Organizational Commitment Questionnaire” (OQC), que se tornaria no instrumento de eleição para a mensuração deste conceito. A sua

utilização não se confina apenas à língua inglesa. Carochinho, (1998) realizou a sua adaptação à população portuguesa.

Sobre os efeitos de elevados níveis de compromisso organizacional (TABELA 1) a literatura apresenta duas perspectivas contrastantes: a primeira apresentada por Mathieu e Zajac (1990), refere que indivíduos com elevado compromisso organizacional sentem mais os efeitos do “stress”, que aqueles que apresentam baixos níveis de compromisso organizacional, isto porque os primeiros sofrem mais com os infortúnios da organização porque nela investem e com ela se identificam (Begley & Czajka, 1993).

A segunda perspectiva, refere-se ao compromisso organizacional como uma protecção individual face aos efeitos negativos do stress porque simultaneamente capacita e une os empregados na direcção e significado do seu trabalho (Kobasa, 1982). Mowday et al. (1982) referem que o compromisso dota os empregados de uma determinada organização de estabilidade e de sentimento de pertença, “evitando os comportamentos de ausência”, fazendo-os aderir às políticas da organização (Steers, 1977). Assim como um nível baixo de compromisso organizacional se revela um preditor do turnover (Mowday et al., 1982).

A complexidade das organizações e conseqüentemente dos comportamentos que delas emergem o conceito de compromisso organizacional parece-nos ser um bom indicador de compromisso do sujeito para com a organização na medida em que, na perspectiva atitudinal, engloba todo um conjunto de dimensões (afectivas, cognitivas e comportamentais), enfatizando o vínculo do sujeito para com a organização do seu todo, incluindo a adesão aos seus valores e objectivos. Desta forma o compromisso organizacional permite-nos aumentar a inteligibilidade dos fenómenos que ocorrem no seio da organização ao mesmo tempo que se constitui num indicador de previsão das duas modalidades comportamentais, mais referenciadas na literatura, adoptadas pelos membros de uma organização, quando estes percebem condições organizacionais adversas: o turnover – em particular a saída externa e/ou intenção de abandono próximo da organização, e o absentismo (Caetano, 1994).

TABELA 1: Possíveis consequências positivas e negativas para os indivíduos e organizações em função do nível de compromisso

		Indivíduos	Organizações
Consequências positivas	Elevado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carreira individual: progressão e antecipada. ➤ Grande investimento individual a profissão. ➤ Comportamento recompensado pela organização. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança e estabilidade da força de trabalho. ➤ Indivíduos aceitam facilmente as solicitações organizacionais tendentes ao aumento da produção. ➤ Predisposição para a obtenção dos objectivos organizacionais.
	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Permite a emergência de alguma criatividade individual, inovação e originalidade. ➤ Utilização mais eficaz dos recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Turnover como consequência das insuficientes performances dos empregados, limitando desta forma os custos. ➤ Frequente chamada de atenção para alguns problemas organizacionais.
Consequências positivas	Compromisso	Elevado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilização Ineficaz dos Recursos Humanos. ➤ Pouca flexibilidade organizacional de inovação e adaptabilidade. ➤ Irritação e antagonismo proveniente de trabalhadores zelosos. ➤ Envolvimento de indivíduos em actos pouco éticos em favor da organização.
		Baixo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encontra-se reprimido o crescimento individual, a criatividade, inovação e oportunidades de mobilidade. ➤ Grande resistência à mudança. ➤ Stress e tensão nas relações sociais e familiares. ➤ Grande necessidade de solidariedade dos pares. ➤ Indisponibilidade para actividades extra laborais.
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poucos avanços em termos de carreira individual e promoções. ➤ Custos pessoais com a saturação acumulada. ➤ Possível expulsão, saída ou abandono da organização. ➤ Esforço para fazer malograr os objectivos organizacionais
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grandes índices de turnover. ➤ Atrasos e demoras ➤ Absentismo. ➤ Intenção de abandonar a organização. ➤ Deslealdade para com a organização. ➤ Actividades ilegais contra a empresa. ➤ Maus exemplos para os restantes colaboradores. ➤ Controlo organizacional dos empregados é limitado.

Fonte: Randall (1987, p.462) - Adaptado

Os diversos antecedentes do compromisso afectivo foram classificados por Mowday (1982) em variáveis individuais, características do trabalho, experiências de trabalho e características do papel. Mathieu e Zajac (1990) publicaram uma revisão e meta-análise dos antecedentes do compromisso que resume os resultados das pesquisas realizadas nesta área. No grupo das variáveis individuais encontram-se a idade e o tempo de empresa, sendo que, nos dois casos, medidas maiores associam-se a níveis mais elevados de compromisso (Glisson & Durick, 1988; Mottaz, 1988). O compromisso tende a decrescer quanto maior o nível educacional e a percepção de locus de controlo externo (Luthans, Baack & Taylor, 1987; Mottaz, 1988). Vários autores (Blau, 1987; Kidron, 1978) têm estudado o impacto dos valores relativos ao trabalho. Os resultados são convergentes e mostram que o compromisso é superior para aqueles que aderem à ética protestante do trabalho.

Em relação às características do trabalho, observam-se correlações positivas entre o carácter inovador, não rotineiro do trabalho e o compromisso. As correlações são menos importantes quando se compara com o grau de autonomia acordado aos empregados. São também correlacionadas positivamente com o compromisso variáveis tais como interdependência das tarefas, estilo participativo, comunicação do líder e os comportamentos de estruturação e consideração do líder (Bateman & Strasser, 1984; Fukami & Larson, 1984). Nas pesquisas para estudar o impacto da natureza do trabalho sobre o compromisso é geralmente utilizado o paradigma proposto por Hackman e Oldham (1975). Arnold e Davey (1990), mediante pesquisa longitudinal, observaram que a natureza do trabalho e o desenvolvimento da carreira são preditores significativos e importantes do compromisso organizacional. Finalmente, O'Driscoll e Randall (1999), utilizando amostras de empregados de Irlanda e de Nova Zelândia, estudaram o impacto do suporte organizacional percebido, da satisfação com as recompensas intrínsecas e extrínsecas e observaram que as duas são preditores importantes do compromisso organizacional.

Os resultados relativos ao impacto das características organizacionais (tamanho, centralização e formalização) e o compromisso não são conclusivos. As correlações destas variáveis com o compromisso são praticamente nulas (Mathieu & Hamel, 1989; Cohen, 1993).

Tamayo e cols. (1998) verificaram o impacto dos valores pessoais sobre o comportamento de cidadania organizacional e constataram que as prioridades ao nível dos valores de auto transcendência, auto promoção, abertura à mudança e conservação tiveram influência significativa sobre vários factores de cidadania organizacional. Finalmente, Tamayo (2000) estudou a relação dos valores pessoais com a satisfação no trabalho tendo constatado que os valores de auto transcendência influenciam a satisfação com os colegas de trabalho e a prioridade dada aos valores de conservação afectam a satisfação com a chefia e a satisfação com os colegas.

Parece apropriado supor que a importância dada aos diversos tipos motivadores seja correlacionado com o compromisso organizacional. Como foi mencionado anteriormente três componentes parecem ser essenciais no compromisso organizacional: a aceitação dos valores, normas e objectivos da organização; a disposição de investir esforços em favor da organização e o desejo e a vontade de se manter membro da mesma. Apesar das numerosas pesquisas realizadas na área, ainda não foi determinada a natureza motivadora do compromisso organizacional.

Comportamentos de Cidadania Organizacional

O termo comportamentos de cidadania organizacional expressa as contribuições voluntárias dos indivíduos, relacionadas com a organização, que não são, nem requeridas explicitamente pelos seus papéis formais, nem formalmente recompensadas, mas que contribuem para a eficiência e eficácia organizacional (Bateman e Organ, 1983). E assim sendo os comportamentos de cidadania organizacional consistem em contribuições informais que os indivíduos podem escolher desempenhar, sem terem em vista punições ou incentivos formais (Organ, 1988).

Os comportamentos de cidadania organizacional é um dos comportamentos extra papel, como sendo o “comportamento discricionário que ultrapassa as expectativas de papel existentes, e que beneficia a organização e/ou é levado a cabo com essa intenção” (Rego, 2002, p.2). Estes comportamentos extra-papel são uma contribuição à manutenção no contexto social e psicológico no

desempenho na organização (Organ, 1997). Ao mesmo tempo, tais comportamentos discricionários não são reconhecidos explicitamente por um sistema de recompensa formal, e a contribuição para o sucesso organizacional está baseado em transformações, inovação e adaptação (Organ, 1988). Chen et al (1998) discutem que um alto nível de comportamentos de cidadania organizacional reflecte a verdadeira vontade dos funcionários de se envolver na organização. Reciprocamente, falta de vontade para exibir comportamentos de cidadania pode ser uma indicação clara de retirada do funcionário da organização.

Segundo Borman & Motowidlo (1993), a distinção entre desempenho contextual ou extra-papel, tal como o comportamento de cidadania organizacional e o desempenho do papel é importante, tanto teórica como empiricamente, uma vez que são, provavelmente, determinados por diferentes variáveis. Os autores consideram que as aptidões, as competências e a experiência profissional são determinantes do desempenho do papel, enquanto que os factores disposicionais são melhores preditores do desempenho extra-papel.

Bateman & Organ (1983) desenvolveram uma medida de comportamento de cidadania organizacional, constituída por uma lista de 30 comportamentos apreciados pelas chefias mas difíceis de solicitar formalmente aos seus colaboradores. A lista inclui comportamentos como: manifestações construtivas acerca do departamento; interesse pelo trabalho dos outros; sugestões de melhoria; respeito pelo espírito e regras da organização e ainda a pontualidade.

Contudo, a medida desenvolvida por Bateman & Organ (1983) fornece poucos critérios para a compreensão das dimensões do comportamento de cidadania organizacional, uma vez que a análise factorial realizada pelos autores resulta apenas num único factor, com praticamente os 30 itens, a explicar a maioria da variância comum.

Da operacionalização do construto, Smith, Organ & Near (1983) emergiu duas dimensões: o altruísmo e conscienciosidade.

Podsakoff, MacKensie, Moorman & Fetter (1990) desenvolveram uma medida mais sistemática e compreensiva do comportamento de cidadania organizacional, que inclui medidas de cortesia, imparcialidade e virtude cívica.

Van Dyne, Graham & Dienesch (1994) desenvolveram uma nova medida de comportamentos de cidadania organizacional, da qual obtiveram cinco dimensões: a conscienciosidade; o desportivismo; a virtude cívica; altruísmo e a cortesia, ou seja, os comportamentos de cidadania organizacional constituem um conceito multidimensional.

Em Portugal emergem quatro dimensões, sendo elas: harmonia interpessoal, conscienciosidade, iniciativa individual e identificação com a organização.

Mais recentemente e citando Rego (2002) “há razões para se pensar que os contextos culturais podem interferir nas concepções acerca do que é ou não os comportamentos de cidadania organizacional, e que as dimensões de cidadania podem ser contingentes do país/cultura em que os estudos são realizados”. Foram realizados estudos por Farh e seus colaboradores (1997), verificando que apenas três das cinco dimensões eram comuns às encontradas em contexto ocidental. Revelando-se como dimensões específicas da amostra taiwan a harmonia interpessoal (comportamento discricionário do empregado que evita a prossecução do poder e do ganho pessoais em detrimento dos outros e da organização) e a protecção dos recursos da organização (comportamento discricionário do empregado que evita abusar das políticas e recursos da empresa para uso pessoal).

Estudos realizados por Rego (1999; 2000), mostram quatro dimensões (TABELA 2).

TABELA 2: Dimensões e escalas da cidadania organizacional

Dimensões	Caracterização	Escala Ocidental	Escala Chinesa	Escala Portuguesa*
Conscienciosidade	A pessoa executa as suas actividades de um modo que ultrapassa os requisitos mínimos ou o normalmente esperado.	X	X	X
Desportivismo	O indivíduo evita queixas perante os problemas, tolerando circunstâncias incómodas sem lamentos excessivos.	X		
Virtude cívica	A pessoa revela envolvimento e participação responsável na vida política da organização. Ser leal à organização. Fazer esforços extra para beneficiá-la. Promover os produtos e serviços da organização junto de familiares e amigos.	X	X	X
Altruísmo	O indivíduo ajuda pessoas específicas com problemas ou tarefas organizacionalmente relevantes.	X	X	
Cortesia	A pessoa comporta-se de modo a prevenir a ocorrência de problemas com os outros.	X		
Harmonia interpessoal	- Ter espírito de camaradagem. - Partilhar conhecimentos e experiência com os outros. - Não falar mal dos outros "nas suas costas". - Não "passar a vida" a lamentar-se dos "privilégios" dos outros. - Ter espírito de equipa.		X	X
Protecção dos recursos da organização			X	
Espírito de Iniciativa	- Trazer soluções para os problemas. - Fazer sugestões de melhoria da organização. - Apresentar soluções construtivas. - Tentar resolver os problemas antes de apresentá-los ao chefe. - Procurar melhorar espontaneamente os próprios conhecimentos, competências e capacidades.			X

Adaptado de Cunha et al., (2003), p246

* Dimensões de cidadania detectadas em empresas operando em Portugal: (Cunha et al, 2003, p. 247)

Intenção de Saída

A mobilidade dos enfermeiros é um factor importante a considerar na Gestão de Recursos Humanos, a avaliação dos mesmos é essencial para a sua redução e controle.

Considerando os vários tipos de mobilidade: A mobilidade voluntária - aquela que depende da vontade própria; A mobilidade funcional – dependente dos gestores de topo, leva o seu colaborador a deslocar-se de um local de trabalho para outro com o objectivo de obter um fim positivo. No entanto o enfermeiro também tem de estar de acordo com esta tomada de decisão e assim está aumentando a satisfação e motivação, aumento da produtividade e melhoria/qualidade na prestação de cuidados. Esta mobilidade funcional também pode ser originada pelo próprio enfermeiro ao pedir transferência para outro local de trabalho, dentro da própria instituição, com a finalidade de atingir determinados objectivos; A mobilidade disfuncional – é quando o aspecto antes mencionado não se concretiza da forma como se desejou ou planeou, podendo originar conflitos, não se concretizando os objectivos pessoais ou institucionais pretendidos.

A mobilidade voluntária acarreta custos acrescidos às organizações, pois para além das alterações significativas ao funcionamento e dinâmica dos serviços, a alteração na qualidade dos cuidados a serem prestados é uma constante. Aliás, a consequência óbvia da mobilidade é a alteração da quantidade dos cuidados prestados, como refere Wolf (1983), "... se não existirem enfermeiras em número suficiente, ou o número de pacientes deve ser limitado ou a qualidade de cuidados de enfermagem fica comprometida".

Nichols (1978), defende que quanto maior o grau de satisfação individual, menor a possibilidade de mudança do local de trabalho e quanto maiores as alternativas de locais de trabalho, maior a percepção de facilidade de movimentação.

No mesmo ano, Kramer & Baker (1978) apresentaram os resultados de um estudo prospectivo de dois anos sobre as causas de "desistência" da prática de enfermagem, nomeadamente a nível hospitalar. Ao fim desse tempo, cerca de metade das enfermeiras deixaram de trabalhar no hospital e cerca de um terço

deixara a profissão. As autoras consideram que a maior parte das enfermeiras que não abandonaram a profissão alteraram o seu papel e valores para uma elevada lealdade para com o sistema e baixa lealdade para com a profissão, ou seja, existia um conflito entre o que as enfermeiras consideravam importante na profissão e que deviam realizar, com o que lhes era solicitado ou tinham de fazer, como que uma desilusão sobre a prática de enfermagem.

Brief (1976) reforça a importância do conhecimento das causas reais da mobilidade, não apenas salariais, com a apresentação de um modelo de causas de mobilidade. Refere o autor que as práticas organizacionais da maioria dos hospitais lidam com a profissão de enfermagem menosprezando a variedade das competências inerentes, a sua identidade profissional, autonomia e feedback. Não atender a estas características, leva a insatisfação com o trabalho em si mesmo e conduz à mobilidade. Também as experiências educacionais da maior parte das enfermeiras, leva-as a criar expectativas de mudança (desafios), sentido e responsabilidade do seu trabalho. Se estas expectativas não forem atingidas, então surgirá insatisfação e com ela a mobilidade. Defende ainda o autor que se o dinheiro é altamente valorizado e se a satisfação não surge pelo trabalho em si mesmo, então a insatisfação com o salário aparece e pode levar á mobilidade. O mesmo acontece se a situação familiar exige maiores responsabilidades, o que leva a que não havendo satisfação com o trabalho em si mesmo, a enfermeira desejará atender em primeiro lugar a família.

Slavitt (1978), apresenta um estudo que desenvolveu durante dois anos, sobre a satisfação no local de trabalho, utilizando uma escala de medida dos componentes de satisfação e atitudes perante esses componentes, baseada nas teorias defendidas por Herzberg e Maslow. As componentes escolhidas para este estudo foram: remuneração, autonomia (independência, iniciativa e liberdade no desempenho), exigências da tarefa (como parte integrante do trabalho), exigências organizacionais (constrangimentos e limites na actividade do trabalho) e prestígio/status. O estudo abrangeu a população de enfermeiros de dois hospitais urbanos e um centro de saúde. O que levou aos seguintes resultados. Apesar das enfermeiras atribuírem elevada importância para autonomia, estavam moderadamente satisfeitas com este componente no seu trabalho. Apresentam-se menos satisfeitas com as exigências de tarefa, mesmo pensando que este

componente era percebido como mais importante e de terem atribuído mais importância à autonomia, estavam mais insatisfeitas com o status e a interação.

Seybolt (1980) apresenta um estudo "Índices de Mobilidade", baseado num modelo semelhante ao de Brief, relativo à teoria das expectativas de Vroom, no qual se defende que o comportamento humano é determinado pela motivação individual, pelo nível de capacidade individual e pela percepção do papel.

O estudo foi realizado num Hospital Universitário de Salt Lake City a 212 enfermeiras. No fim de um ano deste estudo, 89 enfermeiros, tinham pedido exoneração, mantendo-se 123 enfermeiros. Os índices de mobilidade estudados, foram: factores de satisfação no trabalho (remuneração, promoção, uso das capacidades, oportunidades de desenvolvimento, oportunidade para tomar decisões, colaboração e ajuda de colaboradores, horário estável); factores de instabilidade (formação, idade, estado civil); desempenho (percepção do papel); capacidades (autoavaliação e avaliação do superior) e motivação. Foram ainda colocadas duas questões para avaliar a propensão da mobilidade: "Tem sérias intenções em deixar brevemente o hospital?" e "Sem considerar a reforma, estará a trabalhar neste hospital daqui a um ano?". Na sua conclusão, refere que a motivação para sair está dominada por uma frustração nas suas necessidades de crescimento e desenvolvimento no trabalho, as enfermeiras não conseguem ver algum sentido em trabalhar tanto dado que isso não as conduz para os resultados que valorizam. Resultados que são preocupações com satisfação das suas necessidades de desenvolvimento. Desde que os gestores conheçam as preocupações das equipas, mudanças podem ser instituídas para que sejam alcançadas as recompensas valorizadas pelas enfermeiras, essas mudanças podem passar pela alteração de algumas posições, nomeadamente a responsabilidade e autoridade das enfermeiras gestoras.

Seybolt (1986), diz que a intenção da saída de enfermeiros da organização pode estar também relacionada com os estadios de desenvolvimento na profissão, sugerindo um modelo de desenho do papel do trabalho, para o estudo da mobilidade.

O estudo desenvolvido demonstra que as diferentes facetas do papel a desempenhar pode ter maior ou menor importância para os enfermeiros na satisfação do trabalho e as suas intenções de sair. Neste estudo o autor conclui que é mais prudente focalizar a atenção em grupos específicos de enfermeiros do

que na organização como um todo. À medida que um enfermeiro permanece mais tempo na organização, assim os factores intervenientes na mobilidade e intenção de sair se vão alterando, pelo que o autor apresenta diferentes grupos de enfermeiros relacionados com a sua experiência profissional:

- “Os recrutas” – Grupo com menos de seis meses, estando ainda na fase de integração e necessitados de maior orientação. Estão a aprender e necessitam de feedback para saberem se estão a desenvolver bem o seu trabalho;
- “Os jovens” – Grupo dos seis meses a um ano, “preparados para andar”. Sabem o que fazer (ou pensam saber) e agora focalizam a sua atenção nas recompensas pelo trabalho bem feito. É muito importante para este grupo sentir-se recompensado, pois caso contrário são os primeiros a pensar em sair. Este grupo é normalmente negligenciado, pois após a fase de orientação são “largados” sozinhos, mas ainda não são reconhecidos pelos mais velhos;
- “Os cépticos” – Grupo do um aos três anos. São os que têm menor relação entre a satisfação no trabalho e a intenção de sair e se tal intenção de surgir, é provavelmente porque estão em desacordo com as expectativas dos supervisores;
- “Os candidatos ao burnout” – Grupo dos três aos seis anos. Procuram o significado do seu trabalho, ao qual dedicaram grande ênfase na qualidade dos seus cuidados. Precisam de sentir que o seu trabalho é importante e necessitam de feedback;
- “A velha guarda” – Grupo com mais de seis anos. São o pilar da organização, não sabem apenas as regras como são fundamentais para a continuidade dessas mesmas regras. A intenção de sair é menos provável.

Tauton (1988), diz ainda que, embora os enfermeiros estejam menos satisfeitos com estilos de liderança autocráticos, não encontrou associação entre retenção e motivação para a mobilidade. A retenção de enfermeiros é um fenómeno complexo e muito variável, específico de cada serviço. Os enfermeiros julgam diferentes factores que os levam a sair ou ficar numa organização, sendo os factores que levam alguns a sair, os mesmos que levam outros a ficar.

Hipóteses e Delineamento do Estudo

Da pesquisa efectuada e face ao exposto anteriormente, apercebemo-nos de que o compromisso organizacional pode variar mediante determinados factores, mas que também pode ter implicações, nomeadamente nas intenções de saída e nos comportamentos de cidadania organizacional (O'Reilly & Chatman, 1986; Caetano & Vala, 1999), isto é, o compromisso organizacional é uma variável preditora dos comportamentos de cidadania organizacional e das intenções de saída.

O presente estudo pretende verificar se estes pressupostos se verificam, numa amostra, em que os participantes são enfermeiros de uma entidade pública, ou seja, havendo compromisso organizacional por parte do grupo profissional (enfermeiros), os seus comportamentos de cidadania organizacional vão estar presentes e a intenção de saída vai diminuir.

Outra hipótese que se afigura pertinente é constatar a existência de correlação do compromisso organizacional e as variáveis sócio demográficas, nomeadamente com: a categoria profissional; idade; estado civil; opção do horário de trabalho; tipo de horário realizado; tempo de experiência profissional; tempo de trabalho no actual serviço e o ter filhos.

Na vasta literatura, a escala dos comportamentos de cidadania organizacional, verifica-se diferentes dimensões, mediante o local onde este construto é aplicado. Neste contexto também aqui se verificam as quatro dimensões verificadas por Rego (2002)?

Seybolt (1980), diz que a intenção da saída de enfermeiros da organização pode estar relacionada com factores de instabilidade, tais como: formação, idade e estado civil. Será que no nosso estudo a variável idade está relacionada com a Intenção de saída?

MÉTODO

População/Amostra

O estudo realizou-se num hospital central (público) na área da grande Lisboa, abrangendo todos os enfermeiros.

A unidade Hospitalar é constituída por 530 enfermeiros distribuídos pelos diferentes serviços.

Como foi mencionado, a população estudada é o grupo profissional dos enfermeiros, ou seja, todos os enfermeiros da unidade Hospital, pelo que a nossa amostra vai ser os respondentes deste questionário.

Relativamente à dimensão da amostra, ou seja a sua significância, Almeida (1997) argumenta que “não é fácil nas Ciências Sociais e Humanas definir quantos sujeitos deve possuir uma amostra para que a mesma seja significativa. Claro está que, esse número deve ser compatível com a representação da população, ou seja, a amostra deve ser suficientemente grande para garantir a representatividade”. A estimativa do tamanho da amostra pode ser feita tomando a definição prévia do nível de confiança e do erro de estimativa.

Na presente investigação a dimensão da amostra tem em consideração a participação dos enfermeiros.

TABELA 3: Percentagem dos questionários recebidos, relativamente aos entregues

Questionários Entregues	Questionários Recebidos				% Relativamente aos questionários entregues
	Questionários em Branco	%	Questionários completos	%	
475	44	9,26	203	42,73	52,21
Total					

No período de implementação do instrumento, dos 530 enfermeiros, 55 encontravam-se ausentes. Estas ausências são justificadas ao abrigo do código administrativo e do trabalho.

Obteve-se uma participação de 52,21%, ficando a nossa amostra definida em 203 enfermeiros (TABELA 3).

TABELA 4: Caracterização social da amostra

Características	N	%
Sexo		
Masculino	39	19,3
Feminino	163	80,7
Estado civil		
Solteiro(a)	89	43,8
Casado(a)	105	51,7
Divorciado(a)	7	3,4
Outro	2	1,0
Nacionalidade		
Portuguesa	179	88,2
Espanhola	23	11,3
Outra	1	0,5
Tem filhos?		
Sim	95	47
Não	107	53

Na amostra (n=203) verifica-se que a grande maioria dos respondentes são do sexo feminino (80.7%), casados (51.7%) e de nacionalidade portuguesa (88.2%). Mais de metade não tem filhos (53%). Verifica-se também que a média de idades é de 34,14 anos, sendo a idade mínima 22 anos e a máxima 55 anos e a mediana 33 anos (TABELA 4).

Quanto à caracterização profissional dos respondentes, observou-se (TABELAS 5 e 6) que mais de metade dos enfermeiros participantes no estudo são enfermeiros graduados¹ (62.6%). É possível também verificar que a maioria dos participantes deste estudo se sentem “confortáveis” em termos profissionais pois,

¹ As categorias profissionais dos enfermeiros: enfermeiro; enfermeiro graduado; enfermeiro especialista; enfermeiro chefe; enfermeiro supervisor e enfermeiro director.

77,2% escolheu o seu horário e 84,6% não o pretende alterar. Mais de metade trabalha por turnos² (64,5%) e com horário completo acrescido³ (71,7%).

TABELA: 5 – Caracterização profissional da amostra

Caracterização dos Profissionais	n =203	%
Serviço		
Medicina	47	23,2
Cirurgia	40	19,7
Dermatologia	8	3,9
Urologia	15	7,4
Consultas externa	11	5,4
UCIP	28	13,8
Neurologia/neurocirurgia	11	5,4
Gastrenterologia	18	8,9
Outras especialidades	25	12,3
Categoria Profissional		
Enfermeiro Chefe	13	6,4
Enfermeiro Especialista	5	2,5
Enfermeiro Graduado	127	62,6
Enfermeiro	58	28,6
Trabalho por:		
Turnos	131	64,5
Horário fixo	72	35,5
Horário de trabalho		
Tempo Completo	56	28,3
Tempo Completo Acrescido	142	71,7
Este Horário foi opção sua?		
Sim	156	77,2
Não	46	22,8
Se não, porquê?⁴		
Imposição Serviço/Instituição	39	76,5
Familiar	8	15,7
Doença	2	3,9
Outro	2	3,9
Gostaria de mudar de horário?		
Sim	31	15,4
Não	170	84,6

² Manhãs, Tardes e Noites.

³ Horário completo – 35h/semana; Horário completo acrescido – 42h/semana.

⁴ Alguns dos respondentes assinalaram mais de uma razão.

TABELA 6: Caracterização profissional da amostra relativamente ao tempo de experiência profissional, trabalho no actual serviço e realização do actual horário de trabalho

	Média	Mediana	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Tempo de experiência profissional	11,54	10,0	8,25	0,17	37,42
Há quanto tempo trabalha neste Serviço?	5,93	4,25	5,27	0,08	26
Há quanto tempo faz este horário?	7,33	5,41	6,53	0,08	31

É de destacar que a média de tempo no actual serviço é metade do tempo de experiência profissional, aproximadamente 6 anos e 12 anos respectivamente.

Instrumentos de Pesquisa

Como já foi referido, o instrumento de pesquisa a ser aplicado foi o questionário. Este deve atender à natureza exacta de cada tipo de dados que se pretende colher, à sua fonte, local e momento.

Apesar de ter conhecimento das suas desvantagens, tais como, a omissão ou má interpretação de itens e a impossibilidade de aprofundar um tópico sem tornar o questionário longo, parece ser a opção mais vantajosa face as limitações de tempo e ao facto de ser relativamente simples a colheita de dados e de garantir o anonimato. Foi feito o pedido de autorização para a sua aplicação (Anexo A e B).

Questionário: Organizational Commitment Questionnaire

O Organizational Commitment Questionnaire foi elaborado por Mowday, Steers e Porter (1979). Presentemente é um dos instrumentos sobre o qual recai a opção de muitos investigadores organizacionais (White, Parks, Gallagher, Tetrault e Wakabayashi, 1995). Este instrumento, na sua versão original é constituído por 15 itens, correspondendo a igual número de questões. Cada item é pontuado de 1 a 7 pontos, de acordo com a resposta assinalada na escala tipo Likert (em que 1=discordo fortemente e 7=concordo fortemente). Constituem-se excepções as questões 3, 7, 9, 11, 12 e 15, cuja pontuação será atribuída no sentido inverso da escala tipo Likert.

Posteriormente este construto será designado de compromisso, afim haver uniformização de terminologia.

Questionário: Comportamentos de Cidadania Organizacional

O instrumento utilizado para medir os comportamentos de cidadania organizacional, tem como base os estudos de Smith, Organ & Near (1983), sendo o construto de Rego (2002) o aplicado.

O questionário é constituído por 15 itens e corresponde à segunda parte do instrumento de pesquisa. Cada item é pontuado de 1 a 7 pontos, de acordo com a resposta assinalada na escala tipo Likert (em que 1=Não se aplica rigorosamente nada e 7=Aplica-se completamente). Constituem-se excepções as questões 1, 3, 5, 9, 11, 13 e 15, cuja pontuação será atribuída no sentido inverso da escala tipo Likert.

Igualmente para facilitação e uniformização de terminologia este construto será designado de Comportamentos de cidadania.

Questionário: Intenção de Saída

O questionário é constituído por 6 itens e corresponde à terceira parte do instrumento de pesquisa. Os itens foram retirados de Caetano (1994). Cada item é pontuado de 1 a 7 pontos, de acordo com a resposta assinalada na escala tipo Likert (em que 1=Absolutamente improvável e 7=De certeza absoluta).

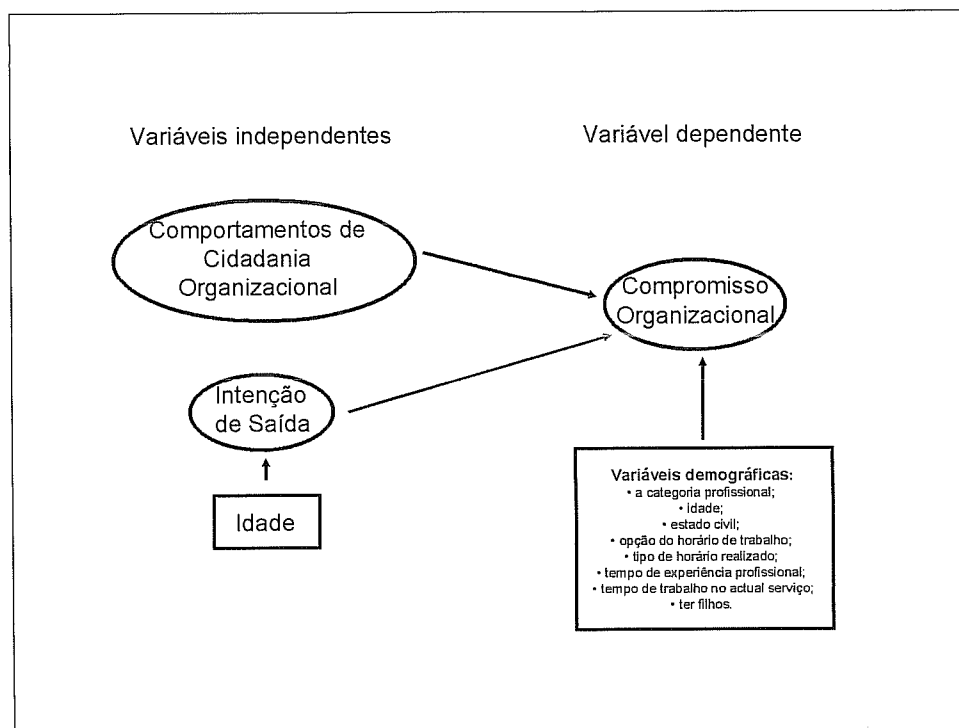
Questionário: Informação Geral

Esta quarta e última parte é constituída por itens demográficos, num total de 14. Todas as questões são de resposta fechada.

Tipo de Estudo

Pelo facto do instrumento de pesquisa ser o questionário, o estudo vai ser do tipo quantitativo, exploratório e analítico.

FIGURA 1: Esquema do modelo a estudar



Na sequência das hipóteses anteriormente formuladas e do tipo de estudo elaboramos para o efeito um esquema que representa graficamente a relação entre a variável dependente e as variáveis independentes (FIGURA 1).

Planeamento da Recolha de Dados

Os questionários foram aplicados na primeira semana de Dezembro/2004 no Hospital público ao mesmo tempo.

Foi dado um prazo para entrega dos questionários (1 mês), sabendo à partida que iria condicionar o estudo, podendo mesmo ser uma das razões de alguns serviços terem pouca representatividade.

Foram entregues pessoalmente um número igual de questionários ao número de elementos de cada serviço, excepto aos ausentes (por motivo doença, licença de maternidade, licença de férias e ainda comissões gratuitas de serviço).

Cada questionário foi acompanhado de um envelope, onde este era colocado depois de preenchido e selado. A sua recolha foi realizada pessoalmente.

RESULTADOS

Foi aplicado um questionário, constituído por 50 itens, distribuídos por 4 partes (Compromisso; Comportamentos de Cidadania; Intenção de Saída e Caracterização social e profissional), a todos os enfermeiros do Hospital público.

Afim de se realizar o tratamento estatístico dos dados, foi utilizado o SPSS for Windows⁵

Para cada escala foi efectuada a análise factorial exploratória, pelo método de análise de componentes principais, com rotação varimax e aplicado método de Kaiser.

Compromisso Organizacional

Escala de Organizational Commitment Questionnaire

Foi identificada uma estrutura factorial com uma dimensão (valores próprios ≥ 1 e saturação do item no factor $\geq .40$). Nesta análise foram efectuadas 203 observações. Na primeira solução factorial encontrada, verificou-se que esta estrutura factorial era pouco clara, uma vez que existiam itens que não cumpriam a regra de Kaiser.

Perante esta estrutura factorial, consideramos que os itens 4; 7; 9 e 13, que não cumpriam a regra de Kaiser, deviam ser retirados deste instrumento (Anexo C).

⁵ Statistical Package for de Social Science

TABELA 7: Análise factorial da escala de organizational commitment

Itens	Empenho Organizacional
Item 10	.82
Item 6	.78
Item 14	.77
Item 2	.69
Item 15	.68
Item 5	.65
Item 11	.61
Item 8	.59
Item 1	.55
Item 12	.43
Item 3	.43
Raiz Própria	4.61
Variância Explicada (%)	41.94

Realizando a análise factorial da escala de organizational commitment, verifica-se a existência de uma só dimensão, cujo total da variância explicada é de 41.94%, com um KMO = .89, facto indicador de que a amostra é adequada (Friel, 2003). Por sua vez a saturação do item no factor varia entre um Máximo de .82 e um mínimo de .43 (TABELA 7).

TABELA 8: Consistência interna da escala de organizational commitment

	Empenho Organizacional
alfa de Cronbach	.85

Verificamos que o alfa de Cronbach é de .85, valor que de acordo com os critérios de Nunnally (1994) é superior a .70, logo podemos considerar que a dimensão em estudo é aceitável e apresenta consistência interna (TABELA 8).

Comportamentos de Cidadania Organizacional

Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional

Foi identificada uma estrutura factorial com 2 dimensões (valores próprios \geq 1.00 e saturação do item no factor \geq .40). A denominação das dimensões (factores) foi efectuada com base no artigo do autor da escala (Smith, Organ & Near, 1983).

Na primeira solução factorial encontrada, verificou-se que esta estrutura factorial era pouco clara, uma vez que existiam itens saturando em factores que não correspondiam à sua formulação teórica, como era o caso do item 6; 9; 11 e 12. Tinham uma saturação principal fora da dimensão esperada. Perante esta estrutura factorial, consideramos que os itens 6; 9; 11 e 12, ao apresentarem saturações principais fora da dimensão esperada, deviam ser retirados deste instrumento, uma vez que a sua formulação teórica alterava as qualidades psicométricas do instrumento (Anexo D).

TABELA 9: Análise factorial da escala de Comportamentos de cidadania organizacional

Itens	Altruísmo	Conscienciosidade ⁶
Item 15	.84	-.17
Item 13	.82	-.12
Item 1	.76	-.19
Item 3	.75	-.12
Item 10	-.71	.43
Item 5	.68	-.17
Item 7	.66	.48
Item 14	-.60	.50
Item 2		.80
Item 4	-.16	.79
Item 8	.46	.53
Raiz Própria	4.53	2.34
Variância Explicada	41.17%	21.23%

⁶ Nos outputs é designada de “compliance”.

O total da variância explicada é de 62,40%, sendo que o 1º factor (Altruísmo) é responsável por 41.17% e o 2º factor (Conscienciosidade) pelos restantes 21.23%.

O KMO é 0.89 situando-se num intervalo considerado como um grau de variância adequada (Friel, 2003).

Por sua vez a saturação do item no factor varia entre um Máximo de .84, na dimensão altruísmo e um mínimo de .43 na dimensão conscienciosidade.

É de salientar que o item 10 tem uma saturação principal fora da dimensão esperada e a saturação secundária é de .43, pelo que vamos adoptar esta última que corresponde à dimensão esperada.

TABELA 10: Consistência interna da escala de cidadania organizacional

	Altruísmo	Conscienciosidade
Alfa de Cronbach	.88	.79

O alfa de Cronbach varia entre .88 (Altruísmo) e .79 (Conscienciosidade), pelo que podemos considerar que as sub-escalas em estudo são aceitáveis e apresentam consistência interna (TABELA 10).

Intenção de Saída

Escala de Intenção de Saída

Foi identificada uma estrutura factorial com 1 dimensão (valores próprios ≥ 1 e saturação do item no factor $\geq .40$), que foi designada *Intenção de saída*. A denominação da dimensão, foi efectuada com base no artigo do autor da escala. Como sucedeu nas escalas anteriores, nesta análise foram efectuadas 203 observações (Anexo E).

TABELA 11: Análise factorial da escala de intenção de saída

Itens	Intenção de Saída
Item 3	.90
Item 4	.88
Item 5	.86
Item 6	.78
Item 2	.72
Item 1	.72
Raiz Própria	3.99
Variância Explicada (%)	66.42

A dimensão (Intenção de saída), cujo total da variância explicada é de 66.42%, com um KMO = .82, que nos indica que a amostra é adequada, por sua vez a saturação do item no factor varia entre um Máximo de .90 e um mínimo de .72.

TABELA 12: Consistência interna da escala de Intenção de Saída

	Intenção de Saída
Alfa de Cronbach	.90

O alfa de Cronbach é de .90, pelo que podemos considerar que a dimensão em estudo é aceitável e apresenta consistência interna (TABELA 12).

Médias Globais

TABELA 13: Medida de tendência central e dispersão das escalas em estudo

Variáveis	Máx.	min	Média	Desvio-padrão
<i>Escala Organizational Commitment</i> Empenho Organizacional	6.73	1.91	4.40	.99
<i>Escala de Cidadania Organizacional</i> Altruísmo	7.00	1.00	2.87	1.38
Conscienciosidade	7.00	1.00	4.48	1.19
<i>Escala de Intenção de Saída</i> Intenção de saída	7.00	1.00	2.78	1.32

Os valores médios da escala de Cidadania Organizacional variam entre 2.87 (*Altruísmo*) e 4.48 (*Conscienciosidade*), por sua vez os valores de dispersão (desvio-padrão) variam entre 1.19 (*Conscienciosidade*) e 1.38 (*Altruísmo*). Verifica-se por sua vez, que na escala de Organizational Commitment, a dimensão em estudo apresenta um valor médio de 4.40 e o valor de dispersão é de .99. A escala de Intenção de Saída, a dimensão em estudo apresenta um valor médio de 2.78 e o valor de dispersão é de 1.32 (Anexo F).

Assim, verificamos que duas escalas apresentam uma elevada dispersão de valores das suas médias: cidadania organizacional e intenção de saída. A escala do compromisso organizacional está, também, no limite (TABELA 13).

Correlação do empenho organizacional com as variáveis demográficas

Realizadas as correlações da variável *empenho organizacional* com as diferentes variáveis demográficas, verifica-se que o *empenho organizacional* tem correlação com significância estatística com a *idade* ($r = .14$ para $p < .05$), e com o *tipo de horário realizado* ($r = .19$ para $p < .01$). As restantes correlações não têm significância estatística (Anexo G).

Correlação da escala de intenção de saída e a variável idade

TABELA 14: Correlação entre a escala de intenção de saída e a idade

	Intenção de Saída
Idade	-.30**

Nota: * nível de significância de .05

** nível de significância de .01

A dimensão *Intenção de saída* (Escala de Intenção de Saída) apesar de apresentar correlação com significância estatística com a idade ($r = .30$ para $p < .01$), este valor é baixo o que indica que a correlação entre estas dimensões é fraca, pelo que não deve ser considerada (TABELA 14).

Modelo a testar

Foi construído e testado o modelo de regressão linear múltipla através da análise de resíduos (Anexo H). A idade como variável moderadora entre o *empenho organizacional* e as sub-escalas do Comportamentos de cidadania organizacional (*altruísmo* e *conscienciosidade*)

As únicas variáveis significativas para o modelo foram: *conscienciosidade* e intenção de saída, $p = .001$ e $p = .002$ respectivamente.

Refazendo o modelo com estas duas variáveis, obtém-se um $R^2 = .371$ e R^2 ajustado = $.365$. Ambas as variáveis (*altruísmo* e *conscienciosidade*) são significativas ($p = .000$).

DISCUSSÃO

O presente estudo incide na área do Comportamento Organizacional nos Serviços de Saúde e o seu objecto é perceber qual o compromisso organizacional e suas implicações nos comportamentos de cidadania organizacional e intenções de saída dos profissionais de enfermagem num hospital público.

Os resultados obtidos indiciam a existência de boas propriedades métricas do instrumento, tanto ao nível da consistência interna como da validade.

A análise factorial da escala de organizational commitment efectuada revelou a existência de uma única dimensão que foi designada de empenho organizacional (componente afectiva).

A dimensão empenho organizacional apresenta um valor médio de 4.40 e uma dispersão de .99, o que está no limite. O nosso estudo demonstra que há uma ligação afectiva por parte dos enfermeiros para com a organização.

Constata-se que as variáveis idade e tempo de empresa estão associadas ao compromisso organizacional. Estes resultados foram igualmente verificados nos estudos de Glisson & Durick (1988) e Mottaz (1988), a idade do indivíduo e o tempo de permanência na empresa estão associados a níveis mais elevados de compromisso organizacional. No entanto a variável idade ($r = .19$ para $p < .01$) têm correlação com significância estatística. Sendo este valor baixo, é indicador de que a correlação com a dimensão empenho organizacional é fraca.

Verifica-se também que a variável tipo de horário realizado ($r = .14$ para $p < .05$) têm correlação com significância estatística, mas baixa, indicadora de que a correlação com a dimensão empenho organizacional é fraca.

Na escala de comportamentos de cidadania organizacional na análise factorial foram identificadas duas sub-escalas: Altruísmo e Conscienciosidade, tal como Smith, Organ & Near (1983).

As análises de fidelidade feitas às sub escalas, revelam coeficientes expressivos em ambas as dimensões (alfa de Cronbach = .88, para o altruísmo e alfa de Cronbach = .79, para a conscienciosidade).

A escala intenção de saída, tem uma dimensão (Intenção de saída), cujo o total da variância explicada é de 66.42%. No que respeita à fidelidade global da escala foi encontrado um coeficiente alfa de Cronbach = .90. É de referir que todos os itens contribuíram de forma expressiva para alcançar esta consistência interna.

O facto deste grupo profissional ter quase metade do tempo da sua experiência profissional passados no mesmo serviço (média=5.93 anos) podem ser considerados “candidatos ao burnout” ou ainda pertencer á “velha guarda”, como é referido por Seybolt (1986).

Verifica-se, existir também correlação da intenção de saída com a idade. No entanto, a correlação tem um valor baixo ($r = .30$ para $p < .01$), pelo que não foi considerada.

Das regressões múltiplas efectuadas, verifica-se que as variáveis idade*Intenção de saída ($p = .410$); idade*altruísmo ($p = .955$) e idade*conscienciosidade ($p = .283$) demonstram que a variável idade não é uma variável moderadora. Foi ainda retirada a dimensão altruísmo ($p = .394$), por não ter significância estatística..

CONCLUSÃO

Ao terminarmos o nosso estudo é o momento de fazermos uma reflexão global sobre a fundamentação teórica, as opções metodológicas, os resultados e sobretudo, é o momento de elaborarmos conclusões de acordo com as questões de investigação e os objectivos gizados inicialmente, e ainda, sugerir questões para investigações futuras.

Este estudo tem como modelo conceptual, o compromisso organizacional, os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de saída. E pretende verificar numa população de enfermeiros de um hospital público qual o seu compromisso organizacional e as suas implicações nos comportamentos de cidadania organizacional e intenção de saída.

O problema da medida dos conceitos em análise, mereceu atenção. A escolha dos instrumentos e respectiva análise psicométrica, com particular incidência na sua validade factorial, permitiram confirmar parcialmente a estrutura conceptual que lhes está subjacente. Em qualquer dos questionários utilizados, a solução factorial encontrada revelou-se estatística e qualitativamente interpretável.

Os indicadores da consistência interna de qualquer dos questionários utilizados apresentam valores de alfa de Cronbach que obedecem ao critério sugerido por Nunnally (1994).

Na escala do organizational commitment, só foi identificada na análise factorial uma dimensão (empenho organizacional), que nos remete para o afecto do indivíduo para com a organização (componente afectiva)

Na escala de comportamento de cidadania organizacional, na análise factorial foram identificadas duas sub-escalas: Altruísmo e Conscienciosidade, tal como Smith, Organ & Near (1983). Não se verificando as dimensões de Rego (2002). Facto que se pensa resultar da peculiaridade da amostra, tanto a nível de grupo profissional como ao nível da gestão praticada.

E ainda na escala de intenção de saída, foi identificada uma só dimensão: intenção de saída.

Como se referenciou, pode-se confirmar parcialmente, uma das hipóteses formuladas neste estudo. O compromisso organizacional aumenta mediante a idade e o tempo de permanência no mesmo serviço, influenciando a intenção de saída e os comportamentos de cidadania organizacional (O'Reilly & Chatman, 1986; Caetano & Vala, 1999).

O grupo de enfermeiros aqui estudado não é muito jovem, mas não são velhos para a prática da profissão.

Os enfermeiros têm conhecimento das regras e como dar continuidade ao seu desenvolvimento de funções/actuação no Hospital público, tendo um sentimento de intenção de saída pouco provável.

Este estudo teve como limitações metodológicas, que podem ter influenciado negativamente os resultados: o momento da aplicação do questionário (aplicado no mês de Dezembro). Existência de muitos enfermeiros de férias, diminuindo assim a amostra e a ainda a fase conturbada que se estava a passar. O hospital público estava a passar por uma fase de reestruturação organizacional (fusão com um outro hospital público). Estes hospitais de culturas organizacionais diferentes. Existência de instabilidade nos profissionais de saúde, nomeadamente nos enfermeiros, em parte devido a especulações de que iria haver mobilidade interna.

No nosso parece face ao que foi anteriormente mencionado, uma forte ligação afectiva/emocional para com a sua organização não significa necessariamente o desejo de fazer toda a sua carreira na mesma organização. Num tempo em que a segurança no posto de trabalho é relativa, em que as organizações procedem a alterações na composição da sua força de trabalho de acordo com as contingências do mercado e os desafios competitivos, a fidelidade momentânea dos colaboradores à sua organização pode emergir (Cunha et al, 2003).

Já, Van Knippenberb e Van Schie (2000), citado por Cunha et al. (2003), "[...] as ameaças à lealdade organizacional suscitadas pelas fusões,[...],e reestruturações se tornaram parte integrante do quotidiano da vida organizacional,[...], identificação com a organização tem-se tornado progressivamente importante para o bem estar das organizações e dos seu membros. [...] identificação organizacional pode obstar a que os empregados se

tornem alienados, e pode constituir uma precondição importante para sentimentos gerais de satisfação no trabalho” (p.173).

Como foi referenciado, as organizações hospitalares possuem características que as distinguem de outras organizações, principalmente porque estão envolvidas pessoas que cuidam de pessoas. Por outro lado, a avaliação da qualidade de produção tem implicações mais ou menos subjectivas dado se integrar a avaliação do grau de satisfação dos utentes. Embora este indicador seja importante, a qualidade dos serviços prestados envolve outros componentes relacionados com a competência dos profissionais, tais como as condições de trabalho, condições ambientais e estruturais. Os serviços prestados aos utentes envolvem uma interdisciplinaridade de equipas e mútuas influências entre os serviços. Nem sempre se poderá confirmar que a qualidade do produto final da prestação de serviços se deva especificamente a algum serviço/grupo profissional.

Os enfermeiros são elementos fundamentais no funcionamento dos hospitais e na qualidade da prestação de cuidados, atendendo à especificidade das necessidades de cada utente, encarando-o como uma pessoa única. Estes profissionais são também pessoas com necessidades e expectativas próprias, com objectivos individuais que devem ser consonantes com os objectivos organizacionais. Este equilíbrio não é fácil de alcançar.

O tema não está esgotado relativamente ao compromisso organizacional. Gostaríamos de verificar que outros factores, tais como a personalidade e a cultura organizacional podem inferir no compromisso organizacional, (a identificação com a organização, os indivíduos tendem a perfilhar a perspectiva organizacional e actuar nos melhores interesses da organização?), pois com o estudo realizado percebe-se que existem outros factores que influenciam o compromisso organizacional.

Referências

- Almeida, L. S. , Freire, T. (1977). *Metodologia da investigação em Psicologia e Educação*. Coimbra: Apport.
- Arnold, J., Davey, K.M. (1999). Graduate's work experiences as predictors of organizational commitment, intention to leave, and turnover: Which experiences really matter?. *Applied Psychology: An International Review*, 48, 211-238.
- Bateman, T.S., Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Begley, T. M., Czajka, J. M. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational changes. *Journal of Applied Psychology*, 78, 4, 552-556.
- Blau, G. J. (1987). Using a person-environment fit model to predict job involvement and organizational commitment. *Journal of Vocational Psychology*, 30, 240-257.
- Bretz, R. D., Judge, T. A. (1994). Person-organization fit and the theory of work adjustment: Implications for satisfaction, tenure, and career success. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 32-54.
- Brief, A. P. (1976). Turnover among hospital nurses: a suggested Mode. *Journal of nursing Administration*, 6(8), 8-55.
- Caetano, A., Vala, J. (1994). Determinantes das estratégias de actuação organizacional. *Psicologia*, IX, 3, 315-325.
- Caldwell, D. F., Chatman, J. A., & O'Reilly, C. A. (1990). Building organizational commitment: a multifirm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.
- Carochinho, J. (1998). *Satisfação no trabalho, compromisso e cultura organizacional: Um estudo empírico na banca com base no modelo dos valores contrastantes*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Empresas,

não publicada, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa.

Chatman, J. A., Jehn, K. A. (1994). Assessing the relationship between industry characteristics and organizational culture: How different can you be?. *Academy of Management Journal*, 37, 522-553.

Cohen, A. (1993). Organizational commitment and turnover: A meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 36, 1140-1157.

Friel, C. M. (2003). *Notes on factor analysis*. Sam Houston State University.

Fukami, C.V., Larson, E.N. (1984). Commitment to company and union: Parallel models. *Journal of Applied Psychology*, 69, 367-371.

Glick, W. H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. *Academy of Management Review*, 10, 601-616.

Glisson, C., Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human services organizations. *Administrative Quarterly*, 33, 61-81.

Griffin, R. W., Bateman, T. S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. In C. L. Cooper & Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp.157-188). New York: Wiley.

Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.

Hener, T., Meir, E. I. (1981). Congruency, consistency and differentiation as predictors of job satisfaction within the nursing occupation. *Journal of Vocational Behavior*, 18, 304-309.

Hofmann, P. B. (1981). Accurate measurement of nursing turnover: The first step in its reduction. *Journal of Nursing Administration*, 11(11-12), 9-37.

Kobosa, S. C., (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 707-717.

- Kidron, A. (1978). Work values and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 21, 239-247.
- Kramer, M., Baker, C. (1971). The Exodus: can we prevent it?. *Journal of Nursing Administration*. 1(3), 15-30.
- Luthans, F., McCaul, H. S., & Dodd, N. G. (1985). Organizational commitment: A comparison of American, Japanese, and Korean employees. *Academy of Management Journal*, 28, 213-219.
- Luthans, F., Baack, D. & Taylor, L. (1987). Organizational commitment: Analysis of antecedents. *Human Relations*, 40, 219-236.
- Mael, F. A., Ashford, B. E. (1995). Loyal from day one: Biodata, organizational identification, and turnover among newcomers. *Personnel Psychology*, 48, 309-333.
- Marques, C. A. (1996). Comportamento organizacional e gestão: perspectivas e aplicações. In C. A. Marques e M. Pina e Cunha: *Comportamento Organizacional e Gestão de Empresas*. Lisboa: Publicações D. Quixote.
- Mathieu, J. E., Hamel, K. (1989). A causal model of antecedents of organizational commitment among professionals and non-professionals. *Journal of Vocational Psychology*, 34, 299-317.
- Mathieu, J. E., Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological*, 108, 171-194.
- McIntyre, T. M. (1995). Inventário de comportamento interpessoal. In L. S. Almeida, M. Simões & M. Gonçalves (Eds), *Provas Psicológicas em Portugal, I*, (pp. 193-207). Braga: Apport.
- Meir, E.I. (1989). Integrative elaboration of the congruence theory. *Journal of Vocational Behavior*, 35, 219-230.
- Meir, E.I., Yaari, Y. (1988). The relationship between congruent specialty choice with occupations and satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 33, 99-117.

- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of Work Commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-organizations linkages: The Psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Mottaz, C.J. (1988). Determinants of organizational commitment. *Human Relations*, 41, 467-482.
- Nichols, G. A. (1971). Job satisfaction and nurses intentions to remain with or to leave an organization. *Nursing Research*, 20(3), 28-218.
- Nunnally, J.C., Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill
- O'Driscoll, M.P., Randall, D.M. (1999). Perceived organizational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organizational commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 48, 197-209.
- O'Reilly, C. A., Chatman, J. A. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behaviour. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- O'Reilly, C. A., Chatman, J. A. & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.
- Pina e Cunha, M.; Rego, A.; Campos e Cunha, R.; Cardoso, C. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.
- Randall, D. (1987). Commitment and the organization: the organization man revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.
- Rego, A. (2002). *Comportamentos de cidadania nas organizações*. Amadora: McGraw-Hill.

- Rousseau, D. M. (1990). Normative beliefs in fund-raising organizations: Linking culture to organizational performance and individual responses. *Group and Organization Studies*, 15, 448-460.
- Simons, P. R. J.(1996). Aprendizagem nas organizações, In C. A., Marques, M., Pina e Cunha: *Comportamento organizacional e Gestão de Empresas*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Seybolt, J. W.; Walker, D.D. (1980). Attitude survey proves to be a powerful tool for reversing turnover. *Journal of Nursing Administration*, 54(9), 77-80.
- Seybolt, J. W (1986). Dealing with Premature Employee Turnover. *Journal of Nursing Administration*, 16(2), 26-32.
- Sheridan, J. E. (1992). Organizational culture and employee retention. *Academy of Management Journal*, 35, 1036-1056.
- Shortell, S. M., Rousseau, D. M., Gilles, R. R., Devers, K. J. & Simons, T. L. (1991). Organizational assessment in intensive care units (ICUs): Construct development, reliability, and validity of the ICU nurse-physician questionnaire. *Medical Care*, 29, 709-726.
- Slavitt, D. B.; Stamps, P. L.; Piedmont, E. B. & Haase, A. B. (1978). Nurses Satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27(2), 25-114.
- Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behaviour: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Spector, P. (1996). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. *Psychological Bulletin*, 91(3), 482-497.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Tamayo, A., Moniz, A.L., Oliveira, V., B., Carvalho, R., S., Macedo, S., Armando, P. & Guimarães, F.T. (1998). Prioridades axiológicas, tempo de serviço e cidadania organizacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 14, 45-50.

Tamayo, A. (2000) Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. *Revista de Administração*, 35(2), 37-47.

Vala, J. Monteiro, M.B. & lima, M. L.(1995). *Psicologia Social das Organizações. Estudos em Empresas Portuguesas*. Oeiras: Celta Editora.

White, M. M., Parks, J. M., Gallagher, D. G., Tetrault, L. A., & Wakabayashi, M. (1995). Validity evidence for the Organizational Commitment Questionnaire in the Japanese Corporate Culture. *Educational and Psychological Measurement*, 55(2), 278-290.

Anexos

Anexo A

Pedido de autorização para aplicação do instrumento

Ao
Conselho de Administração

Maria José da Silva Freitas Mendes, ,
, vêm pedir a V.Ex.as o consentimento para aplicar
o questionário (em anexo), aos Enfermeiros deste Subgrupo Hospitalar.
Este questionário faz parte integrante do estudo “Compromisso Organizacional:
Implicações nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e Intenções de
Saída dos Profissionais de Enfermagem num Hospital Público”, no âmbito do
Mestrado em Comportamento Organizacional.

Pede deferimento,

Lisboa, 04 de Dezembro de 2003

Anexo: Questionário a aplicar aos Enfermeiros da Instituição;

Anexo B

Instrumento aplicado (Questionário)

Quem sou eu?

Sou aluna do Instituto Superior de Psicologia Aplicada a realizar o Mestrado em Comportamento Organizacional.

Colaboração/Realização

A sua colaboração é fundamental para a realização deste trabalho, agradecendo desde já a sua participação.

Objectivo do Estudo

O questionário cujo preenchimento solícito, constitui elemento integrante para o estudo do *Compromisso Organizacional: Implicações nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e Intenções de Saída dos Profissionais de Enfermagem num Hospital Público*

Conteúdo do Questionário

Este questionário é constituído por quatro partes. A primeira parte é relativa ao “compromisso”, segunda aos “comportamentos de cidadania organizacional”, terceira à “intenção de saída”, a quarta parte é “informação geral”.

Como preencher o questionário

Cada parte do questionário começa com algumas instruções.

Confidencialidade

As suas respostas serão, obviamente, tratadas de forma confidencial.

Juntamente com este questionário receberá um envelope em branco, onde deve colocar o questionário preenchido e devolver fechado, ao Sr.(a) Enfermeiro(a) Chefe.

Obrigado

Maria José Mendes

PARTE I

A lista que se segue refere-se a um conjunto de afirmações, que representam possíveis sentimentos que os Enfermeiros possuem relativamente ao Hospital onde trabalham. Com o devido respeito pelos seus sentimentos, por favor, indique o grau de concordância ou de discordância para cada uma das 15 afirmações que se seguem, assinalando com uma **X** numa das sete alternativas possíveis de resposta tendo em conta o Hospital onde trabalha.

Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Estou disposto a esforçar-me mais do que o normal para ajudar este Hospital a ser bem sucedido. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 2. Quando falo com os meus amigos refiro-me a este Hospital como um bom local para se trabalhar. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 3. Sinto muito pouca lealdade para com este Hospital. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 4. Quase que aceitaria qualquer cargo para continuar a pertencer a este Hospital. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 5. Acho que os meus valores e os valores deste Hospital são similares. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 6. Sinto orgulho em dizer aos outros que faço parte deste Hospital. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 7. Sentir-me-ia bem a trabalhar noutra Hospital diferente desde que o trabalho fosse similar. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 8. Este Hospital estimula-me, fazendo com que obtenha boas performances. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 9. Na presente circunstância bastariam pequenas mudanças, para que abandonasse este Hospital. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 10. Estou extremamente contente por ter escolhido este Hospital para trabalhar e não outras pelas quais poderia ter optado. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 11. Não há muito a ganhar pelo facto de se aderir a este Hospital. . | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 12. Frequentemente encontro algumas dificuldades em concordar com as políticas deste Hospital em matérias importantes relativas aos seus empregados. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 13. Preocupo-me seriamente com o destino deste Hospital. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 14. Para mim este é o melhor Hospital para se trabalhar. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| 15. Ter decidido trabalhar para este Hospital foi, definitivamente, um erro da minha parte. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |

PARTE II

Pense, por favor, num(a) colega à sua escolha. Pode ser alguém de quem goste ou não, que considere ou não competente, de qualquer sexo, idade, etc. O que importa é que conheça bem o modo como ele(a) se comporta. Descreva em que medida as afirmações a seguir apresentadas se aplicam a essa pessoa. Para o efeito, marcar com uma **X** o número da resposta que melhor reflecte a sua opinião.

Não se aplica rigorosamente nada	Não se aplica	Aplica-se muito pouco	Aplica-se alguma coisa	Aplica-se bastante	Aplica-se muito	Aplica-se completamente
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

1. Quando tem tarefas desagradáveis ou difíceis a realizar, procura “passar a batata quente” para outros. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
2. Mantém-se informado acerca do que se passa no Hospital. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
3. É desleixado (tanto faz que o trabalho seja bem ou mal feito!). ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
4. Quando descobre oportunidades para o Hospital, comunica-as aos responsáveis. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
5. Está sempre a referir-se ao lado negativo das coisas, mais do que ao positivo. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
6. Quando tem problemas a resolver, procura resolvê-los antes de apresentá-los ao chefe. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
7. Está mentalmente fresco e pronto para trabalhar, logo que chega ao Hospital. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
8. Faz esforços extra para beneficiar o Hospital, mesmo com prejuízos pessoais. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
9. Está sempre a queixar-se de assuntos de pouca importância. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
10. Quando uma coisa não funciona, procura alternativas para que funcione. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
11. Desperdiça tempo em assuntos não relacionados com o trabalho. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
12. Pensa em primeiro lugar no serviço, mais do que em si próprio. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
13. Cria instabilidade na equipa (com mexericos, intrigas, etc.). ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
14. Procura, espontaneamente, melhorar os seus conhecimentos, competências e capacidades. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
15. Quando algo lhe corre mal, desculpa-se com os erros dos outros. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

PARTE III

Para cada uma das seguintes afirmações, marcar com uma ✕ o número da resposta que melhor reflecte a sua opinião.

Absolutamente improvável = ①	Muito pouco provável = ②	Pouco provável = ③	Provável = ④	Quase de Certeza = ⑤	Certeza = ⑥	De certeza absoluta = ⑦	
1 - Se pudesse, mudaria rapidamente para outro serviço.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2 - Estou a procurar mudar para outro serviço logo que possível.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3 - Logo que tenha oportunidade sairei deste Hospital.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4 - Seria melhor encontrar outro emprego fora deste Hospital.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5 - Provavelmente, no próximo ano, procurarei um novo Hospital.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6 - Que probabilidade existe, realmente, de procurar um novo Hospital num futuro próximo.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

PARTE IV

- 1 - Há quanto tempo trabalha neste serviço? _____ Anos _____ Meses
- 2 - Quanto tempo tem de experiência profissional? _____ Anos _____ Meses
- 3 - O seu horário de trabalho é? Tempo completo Tempo completo acrescido
- 4 - Trabalha por: Turnos? Horário fixo?
- 5 - Há quanto tempo faz este horário? _____ Anos _____ Meses
- 6 - Este horário de trabalho foi opção sua? Sim Não
- 7 - Se a resposta foi negativa, qual foi a razão deste horário de trabalho?
Imposição Serviço/Instituição Familiar Doença Outro
- 8 - Gostaria de mudar de horário? Sim Não
- 9 - Qual a sua categoria profissional?
Enf. Chefe Enf. Especialista Enf. Graduado Enfermeiro
- 10 - Sexo: Feminino Masculino
- 11 - Idade: _____ Anos
- 12 - Estado Civil:
Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Outro _____
- 13 - Tem filhos? Não Sim Quantos? _____
- 14 - Nacionalidade:
Portuguesa Espanhola Outra Qual? _____

Anexo C

Análise da Escala de Organizational Commitment Questionnaire

Factor Analysis

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

escala steers forçada a 1 factor sendo retirados 4 itens

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			,883
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		758,591
	df		55
	Sig.		,000

Communalities

	Initial	Extraction
c_1	1,000	,300
c_2	1,000	,476
c_3	1,000	,182
c_5	1,000	,420
c_6	1,000	,616
c_8	1,000	,348
c_10	1,000	,665
c_11	1,000	,367
c_12	1,000	,186
c_14	1,000	,587
c_15	1,000	,466

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,613	41,940	41,940	4,613	41,940	41,940
2	1,184	10,763	52,703			
3	,971	8,831	61,534			
4	,743	6,754	68,288			
5	,698	6,344	74,632			
6	,634	5,767	80,399			
7	,612	5,561	85,960			
8	,505	4,591	90,551			
9	,427	3,878	94,429			
10	,329	2,991	97,419			
11	,284	2,581	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
e_10	,816
e_6	,785
e_14	,766
e_2	,690
e_15	,682
e_5	,648
e_11	,606
e_8	,590
e_1	,548
e_12	,431
e_3	,426

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=c_1 c_2 c_3 c_5 c_6 c_8 c_10 c_11 c_12 c_14 c_15
/SCALE('escala do steers') ALL/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

Scale: escala do steers

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	11

Anexo D

Análise da Escala dos Comportamentos de Cidadania Organizacional

Factor Analysis

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

escala cidadania organizacional forçada a 2 factores e com itens retirados

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1136,999
	df	55
	Sig.	***

Communalities

	Initial	Extraction
cco_1	1,000	,612
cco_2	1,000	,638
cco_3	1,000	,574
cco_4	1,000	,655
cco_5	1,000	,497
cco_7	1,000	,658
cco_8	1,000	,492
cco_10	1,000	,693
cco_13	1,000	,695
cco_14	1,000	,610
cco_15	1,000	,740

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,658	51,434	51,434	5,658	51,434	51,434
2	1,207	10,974	62,407	1,207	10,974	62,407
3	,703	6,388	68,796			
4	,667	6,065	74,861			
5	,605	5,498	80,358			
6	,536	4,875	85,234			
7	,447	4,065	89,298			
8	,381	3,461	92,759			
9	,323	2,932	95,691			
10	,264	2,398	98,089			
11	,210	1,911	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,529	41,175	41,175
2	2,336	21,233	62,407
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
cco_10	,832	
cco_15	-,815	,274
cco_7	,807	
cco_13	-,774	,310
cco_14	,770	,132
cco_1	-,751	,220
cco_3	-,708	,269
cco_5	-,677	,198
cco_8	,662	,231
cco_2	,454	,658
cco_4	,538	,604

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
cco_15	,842	-,174
cco_13	,825	-,122
cco_1	,760	-,188
cco_3	,748	-,124
cco_10	-,713	,429
cco_5	,685	-,169
cco_7	-,656	,477
cco_14	-,599	,502
cco_2		,797
cco_4	-,160	,793
cco_8	-,456	,534

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2
1	-,864	,504
2	,504	,864

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Reliability

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

Scale: compliance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	5

```
RECODE
  cco_7 (1=7) (2=6) (3=5) (4=4) (5=3) (6=2) (7=1)
EXECUTE .
RELIABILITY
  /VARIABLES=cco_15 cco_13 cco_1 cco_3 cco_5 cco_7
  /SCALE('altruismo') ALL/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

Scale: altruismo

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	6

Anexo E

Análise da Escala de Intenções de Saída

Scale: escala da itenção de saída

```

FACTOR
/VARIABLES its_1 its_2 its_3 its_4 its_5 its_6 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS its_1
its_2 its_3 its_4 its_5 its_6
/PRINT INITIAL KMO EXTRACTION
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION .

```

Communalities

	Initial	Extraction
its_1	1,000	,520
its_2	1,000	,525
its_3	1,000	,803
its_4	1,000	,775
its_5	1,000	,747
its_6	1,000	,615

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,985	66,424	66,424	3,985	66,424	66,424
2	1,063	17,719	84,143			
3	,390	6,496	90,639			
4	,216	3,607	94,246			
5	,182	3,037	97,283			
6	,163	2,717	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
its_1	,721
its_2	,724
its_3	,896
its_4	,881
its_5	,864
its_6	,784

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Factor Analysis**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,817
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	905,279
	df	15
	Sig.	,000

RELIABILITY

```
/VARIABLES=its_1 its_2 its_3 its_4 its_5 its_6
/SCALE('escala da itenção de saída') ALL/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

Scale: escala da itenção de saída

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	6

Anexo F

Médias Globais

```

COMPUTE empenho = (c_1 + c_2 + c_3 + c_5 + c_6 + c_8 + c_10 + c_11 + c_12 +
  c_14 + c_15)/11 .
VARIABLE LABELS empenho 'empenho organizacional' .
EXECUTE .
COMPUTE altruismo = (cco_15 + cco_13 + cco_1 + cco_3 + cco_5 + cco_7)/6 .
EXECUTE .
COMPUTE compliance = (cco_10 + cco_2 + cco_4 + cco_8 + cco_14)/5 .
EXECUTE .
COMPUTE itencao = sum (its_1 to its_6)/6 .
VARIABLE LABELS itencao 'intenção saída' .
EXECUTE .
DESCRIPTIVES
  VARIABLES=empenho altruismo compliance itencao
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX .

```

Descriptives

[DataSet1] F:\backup\maria jose freitas\tt_new.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
empenho organizacional	203	1,91	6,73	4,4030	,99174
altruismo	203	1,00	7,00	2,8711	1,37645
compliance	203	1,00	7,00	4,4857	1,19319
intenção saída	203	1,00	7,00	2,7865	1,32563
Valid N (listwise)	203				

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=itencao infg_11
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE .

```

Anexo G

Output da correlação do empenho organizacional e as variáveis demográficas

Correlação empenho organizacional e a categoria profissional

Correlations

		empenho organizacional	Qual a sua categoria profissional?
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	-,106
	Sig. (2-tailed)	,	,132
	N	203	203
Qual a sua categoria profissional?	Pearson Correlation	-,106	1
	Sig. (2-tailed)	,132	,
	N	203	203

Correlação do empenho organizacional e a idade

Correlations

		empenho organizacional	Idade
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,154*
	Sig. (2-tailed)	,	,030
	N	203	200
Idade	Pearson Correlation	,154*	1
	Sig. (2-tailed)	,030	,
	N	200	200

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlação do empenho organizacional e o estado civil

Correlations

		empenho organizacional	Estado civil
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,086
	Sig. (2-tailed)	,	,222
	N	203	203
Estado civil	Pearson Correlation	,086	1
	Sig. (2-tailed)	,222	,
	N	203	203

Correlação do empenho organizacional e a opção de horário de trabalho

Correlations

		empenho organizacional	Este horário de trabalho foi opção sua?
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,004
	Sig. (2-tailed)	,	,951
	N	203	202
Este horário de trabalho foi opção sua?	Pearson Correlation	,004	1
	Sig. (2-tailed)	,951	,
	N	202	202

Correlação e o tipo de horário de trabalho

Correlations

		empenho organizacional	O seu horário de trabalho é?
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,194**
	Sig. (2-tailed)	,	,006
	N	203	198
O seu horário de trabalho é?	Pearson Correlation	,194**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,
	N	198	198

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlação entre o empenhamento e o tempo de experiência profissional

Correlations

		empenho organizacional	Quanto tempo tem de experiência profissional?
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,120
	Sig. (2-tailed)	,	,091
	N	203	200
Quanto tempo tem de experiência profissional?	Pearson Correlation	,120	1
	Sig. (2-tailed)	,091	,
	N	200	200

Correlação entre o empenho organizacional e o tempo que trabalha no actual serviço

Correlations

		empenho organizacional	Há quanto tempo trabalha neste serviço?
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,072
	Sig. (2-tailed)	,	,311
	N	203	201
Há quanto tempo trabalha neste serviço?	Pearson Correlation	,072	1
	Sig. (2-tailed)	,311	,
	N	201	201

Correlação entre o empenho organizacional e o ter filhos

Correlations

		empenho organizacional	Tem filhos?
empenho organizacional	Pearson Correlation	1	,018
	Sig. (2-tailed)	,	,801
	N	203	202
Tem filhos?	Pearson Correlation	,018	1
	Sig. (2-tailed)	,801	,
	N	202	202

Anexo H

Regressão linear múltipla (Modelo a testar)

Modelo a testar

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	IDITS1, IDCO1, IDAL1, COMPLIAN, ALTRUISM, intenção saída ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: empenho organizacional

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,625 ^a	,391	,372	,78637	,391	20,614	6	193	,000	1,892

a. Predictors: (Constant), IDITS1, IDCO1, IDAL1, COMPLIAN, ALTRUISM, intenção saída

b. Dependent Variable: empenho organizacional

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,485	6	12,748	20,614	,000 ^a
	Residual	119,348	193	,618		
	Total	195,833	199			

a. Predictors: (Constant), IDITS1, IDCO1, IDAL1, COMPLIAN, ALTRUISM, intenção saída

b. Dependent Variable: empenho organizacional

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,730	,439		8,493	,000
	intenção saída	-,544	,176	-,732	-3,086	,002
	ALTRUISM	,139	,162	,193	,855	,394
	COMPLIAN	,429	,123	,518	3,474	,001
	IDAL1	-2,62E-04	,005	-,013	-,057	,955
	IDCO1	-3,18E-03	,003	-,185	-1,077	,283
	IDITS1	4,226E-03	,005	,191	,826	,410

a. Dependent Variable: empenho organizacional

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,9111	5,5239	4,4064	,61996	200
Residual	-1,8960	1,8206	,0000	,77443	200
Std. Predicted Value	-4,025	1,803	,000	1,000	200
Std. Residual	-2,411	2,315	,000	,985	200

a. Dependent Variable: empenho organizacional

Modelo''

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	COMPLIAN, intenção saída ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: empenho organizacional

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,609 ^a	,371	,365	,79039	,371	59,012	2	200	,000	1,910

a. Predictors: (Constant), COMPLIAN, intenção saída

b. Dependent Variable: empenho organizacional

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73,732	2	36,866	59,012	,000 ^a
	Residual	124,944	200	,625		
	Total	198,676	202			

a. Predictors: (Constant), COMPLIAN, intenção saída

b. Dependent Variable: empenho organizacional

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	t	Sig.
	Standardized Coefficients					
1	(Constant)	4,398	,272		16,190	,000
	Intenção saída	-,366	,043	-,489	-8,530	,000
	COMPLIAN	,228	,048	,275	4,793	,000

a. Dependent Variable: empenho organizacional

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,0649	5,5702	4,4030	,60416	203
Residual	-1,9426	1,8827	,0000	,78647	203
Std. Predicted Value	-3,870	1,932	,000	1,000	203
Std. Residual	-2,458	2,382	,000	,995	203

a. Dependent Variable: empenho organizacional

