

ADMINISTRAÇÃO: CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)



 **Atena**
Editora

Ano 2021

ADMINISTRAÇÃO:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)



 **Atena**
Editora

Ano 2021

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Instituto Internazionele delle Figlie di Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília

Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina

Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria

Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia

Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco

Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará

Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí

Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas

Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará

Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá

Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados

Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino

Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora

Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobbon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Me. Alessandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar

Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Alborno – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis

Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Livia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Administração: ciência e tecnologia, estratégia, administração pública e estudos organizacionais 2

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Correção: Mariane Aparecida Freitas
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: ciência e tecnologia, estratégia, administração pública e estudos organizacionais 2 / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-881-6

DOI 10.22533/at.ed.816210903

1. Administração. 2. Estratégia. I. Silva, Clayton Robson Moreira da (Organizador). II. Título.

CDD 658

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

APRESENTAÇÃO

O livro “Administração: Ciência e Tecnologia, Estratégia, Administração Pública e Estudos Organizacionais” é uma obra publicada pela Atena Editora e divide-se em dois volumes. Este segundo volume reúne um conjunto de vinte e sete capítulos, em que são abordados diferentes temas que permeiam o campo da administração. Compreender os fenômenos organizacionais é o caminho para o avanço e a consolidação da ciência da administração, possibilitando a construção de um arcabouço teórico robusto e útil para que gestores possam delinear estratégias e tomar decisões eficazes do ponto de vista gerencial, contribuindo para a geração de valor nas organizações.

Nesse contexto, compreendendo a pertinência e avanço dos temas aqui abordados, este livro emerge como uma fonte de pesquisa rica e diversificada, que explora a administração em suas diferentes faces, uma vez que concentra estudos desenvolvidos em diferentes contextos organizacionais. Assim, sugiro esta leitura àqueles que desejam expandir seus conhecimentos por meio de um material especializado, que contempla um amplo panorama sobre as tendências de pesquisa e aplicação da ciência administrativa.

Além disso, ressalta-se que este livro visa ampliar o debate acadêmico, conduzindo docentes, pesquisadores, estudantes, gestores e demais profissionais à reflexão sobre os diferentes temas que se desenvolvem no âmbito da administração. Finalmente, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação, que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa ser útil àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos sobre os temas abordados pelos autores em seus estudos.

Boa leitura!

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

A EVOLUÇÃO DO CAMPO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

Nairana Radtke Caneppele

Enise Barth

Luiz Cláudio Dib Binato

DOI 10.22533/at.ed.8162109031

CAPÍTULO 2..... 22

ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE COMPORTAMENTOS ÉTICOS ORGANIZACIONAIS NA EMPRESA BRISANET TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Josefa Marina Candido de Lima

Karidja Kiria Nascimento Rocha

DOI 10.22533/at.ed.8162109032

CAPÍTULO 3..... 36

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Larissa Dantas Guimarães

DOI 10.22533/at.ed.8162109033

CAPÍTULO 4..... 58

LIDERANÇA E COMUNICAÇÃO: A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO LÍDER COMO DIFERENCIAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Viviane Lemes da Rosa

DOI 10.22533/at.ed.8162109034

CAPÍTULO 5..... 73

CULTURA DE APRENDIZAGEM E ESTILO DE LIDERANÇA: UMA ANÁLISE DE FATORES QUE INFLUENCIAM A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

Katia Cyrlene de Araujo Vasconcelos

Leonardo Quintas Rocha

Ariana Marchezi de Souza

DOI 10.22533/at.ed.8162109035

CAPÍTULO 6..... 95

RISCOS DE ADOECIMENTO MENTAL: ESTUDO COM PRESBÍTEROS A LUZ DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Jaqueline dos Santos Teles

Luciano Zille Pereira

DOI 10.22533/at.ed.8162109036

CAPÍTULO 7..... 106

MENSURAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA EM AEROPORTOS

Wilson Rocha Gomes

DOI 10.22533/at.ed.8162109037

CAPÍTULO 8	122
DESEMPENHO OPERACIONAL DOS PORTOS ORGANIZADOS BRASILEIROS	
Andreia Coutinho e Silva	
Arilda Magna Campagnaro Teixeira	
Flavia Nico Vasconcelos	
DOI 10.22533/at.ed.8162109038	
CAPÍTULO 9	133
GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS: ANÁLISE DE UMA EMPRESA BRASILEIRA DE SANEAMENTO BÁSICO E ABASTECIMENTO DE ÁGUA	
Bruno Bittencourt Braz Antunes	
Raquel Ramos Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.8162109039	
CAPÍTULO 10	150
SUPPLY CHAIN (SC) EM STARTUPS: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL	
Zílio Sartori Junior	
Eduardo Kunzel Teixeira	
DOI 10.22533/at.ed.81621090310	
CAPÍTULO 11	165
FULFILLMENT – VANTAGEM COMPETITIVA NA LOGÍSTICA INTEGRADA	
Suelen Sobral Santos	
Indira Coelho de Souza	
Leonardo do Espirito Santo	
DOI 10.22533/at.ed.81621090311	
CAPÍTULO 12	176
O USO DA MATRIZ DE EISENHOWER PARA A ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES E TAREFAS NA EMPRESA	
Ivan Lima Bandeira	
Almir Gabriel da Silva Fonseca	
Joiciane Rodrigues de Sousa	
Luzia Rodrigues de Macedo	
Itamara Lima Matos	
Francisco Antônio Gonçalves de Carvalho	
DOI 10.22533/at.ed.81621090312	
CAPÍTULO 13	183
EVIDENCIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE ENFRENTAMENTO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS E DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO: UM ESTUDO COM AS EMPRESAS LISTADAS NO ISE DA B3	
Thayse Santos da Cruz	
Sônia Maria da Silva Gomes	
Jose Maria Dias Filho	
Neylane dos Santos Oliveira	
Nverson da Cruz Oliveira	

José Venâncio Ferreira Neto
Erisson Souza Barreto da Cruz
DOI 10.22533/at.ed.81621090313

CAPÍTULO 14.....201

GESTÃO FINANCEIRA HOSPITALAR: OPORTUNIZANDO MELHORIAS

Pamela Nery do Lago
Camila Ferreira Corrêa
Flávia Cristina Duarte Silva
Ira Caroline de Carvalho Sipoli
Luciana Moreira Batista
Marlene Simões e Silva
Diego Leite Cutrim
Diélig Teixeira
Glauber Marcelo Dantas Seixas
Odaléa Larissa dos Santos Neves
Samuel Oliveira da Vera
Susi dos Santos Barreto de Souza

DOI 10.22533/at.ed.81621090314

CAPÍTULO 15.....208

ESTUDO SOBRE O PERFIL DE INVESTIMENTOS DOS MUNÍCIPES DE MARMELEIRO – PR

Andressa Bender
Gustavo Henrique Rudnick
Robson de Faria Silva

DOI 10.22533/at.ed.81621090315

CAPÍTULO 16.....223

EFEITO DA CORRUPÇÃO SOBRE O INVESTIMENTO ESTRANGEIRO DIRETO

Elias Pereira Lopes Júnior
Karoline Teixeira de Sousa
Hércules Pio da Silva

DOI 10.22533/at.ed.81621090316

CAPÍTULO 17.....239

CUSTOS DA PRODUÇÃO DE OVINOS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Roni Simão
Gilmar Batista Mazurek
Dierone César Foltran Júnior
Marcos Vinicius Ribas Milléo

DOI 10.22533/at.ed.81621090317

CAPÍTULO 18.....254

TRABALHO FORMAL DA AGROINDÚSTRIA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL: REGIÃO CENTRO SUL, SÃO PAULO E BRASIL

Bruna Costa de Paula
Amanda Rezzieri Marchezini

Adriana Estela Sanjuan Montebello
Jerônimo Alves dos Santos
Marta Cristina Marjotta-Maistro
DOI 10.22533/at.ed.81621090318

CAPÍTULO 19.....270

MARCAS REGIONAIS DE LATICÍNIOS: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE VALOR DO CONSUMIDOR DE PARNAÍBA – PI

Fernanda Umbelina do Nascimento
Mara Águida Porfírio Moura
Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva

DOI 10.22533/at.ed.81621090319

CAPÍTULO 20.....287

O AMBIENTE NAS EXPERIÊNCIAS DE CONSUMO DE LUXO: O IMPORTANTE É TER CHARME!

Diego Ribeiro Feitosa
Maria de Lourdes de Azevedo Barbosa

DOI 10.22533/at.ed.81621090320

CAPÍTULO 21.....302

O MODELO SLOW FASHION DE PRODUÇÃO DE VESTUÁRIO: ANÁLISE DA PRODUÇÃO ACADÊMICA NO PERÍODO DE 2008 A 2016

Marcia Meira Berti Fiorin
Alyne Sehnem

DOI 10.22533/at.ed.81621090321

CAPÍTULO 22.....315

CRIAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO NA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Keully Cristynne Aquino Diógenes
Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte

DOI 10.22533/at.ed.81621090322

CAPÍTULO 23.....329

DINÂMICA DO MERCADO IMOBILIÁRIO NO EIXO DA RODOVIA EMANUEL PINHEIRO EM CUIABÁ-MT

Aléxia Gabrielle Pinheiro Oliveira
Sônia Regina Romancini

DOI 10.22533/at.ed.81621090323

CAPÍTULO 24.....341

II SEMINÁRIO DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E GOVERNANÇA DE TERRAS REGISTRO

José de Arimatéia Barbosa

DOI 10.22533/at.ed.81621090324

CAPÍTULO 25	357
A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS TECNOLOGIAS PARA AS ORGANIZAÇÕES: UMA ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA	
Fernanda Gomes de Lima	
Priscilla de Lima Alves	
Sheise Anne Cruz	
Wanilce do Socorro Pimentel do Carmo	
DOI 10.22533/at.ed.81621090325	
CAPÍTULO 26	369
TOWARDS A SERVICE INNOVATION CAPABILITIES MODEL	
Rafael Toassi Crispim	
Paulo Antônio Zawislak	
DOI 10.22533/at.ed.81621090326	
CAPÍTULO 27	389
PROJETOS PÚBLICOS PARA INCLUSÃO DIGITAL DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL	
Aline Cristina Helfenstein	
Débora Fernandes de Souza Mendes	
Douglas Fernando Batista Neis	
Elielza Camargo Souza	
Flávio de São Pedro Filho	
Rafael Vicente Martins dos Reis	
Ronaldo Helfenstein	
DOI 10.22533/at.ed.81621090327	
SOBRE O ORGANIZADOR	409
ÍNDICE REMISSIVO	410

CAPÍTULO 3

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Data de aceite: 01/03/2021

Larissa Dantas Guimarães

RESUMO: O objetivo deste estudo foi analisar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional através de um estudo quantitativo de caráter explicativo. Foram realizadas coletas virtuais e presenciais de dados, através de questionário estruturado, as quais foram obtidas 571 respostas válidas. Os dados coletados foram analisados através de regressão. Tratou-se de uma amostra não probabilística. Pôde-se concluir que: 1) a inteligência emocional está positivamente relacionada à satisfação no trabalho; 2) a inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional; 3) a satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional; e 4) a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho, mas não é possível explicá-la através de comprometimento organizacional. Este estudo traz contribuições ampliando as discussões sobre o comprometimento organizacional. Além disso, oferece a validação da WLEIS-P (escala de inteligência emocional) para utilização no contexto brasileiro através de Análise Fatorial Exploratória (AFE).

PALAVRAS - CHAVE: Comprometimento organizacional. Inteligência emocional. Satisfação no trabalho.

ABSTRACT: The aim of this study was to analyze the influence of emotional intelligence and job satisfaction on organizational commitment through an explanatory quantitative study. Virtual and face-to-face data collections were carried out through a structured questionnaire, which obtained 571 valid responses. The collected data were analyzed using regression. It was a non-probabilistic sample. It was concluded that: 1) emotional intelligence is positively related to job satisfaction; 2) emotional intelligence is positively related to organizational commitment; 3) job satisfaction is positively related to organizational commitment; and 4) emotional intelligence can be explained or predicted through job satisfaction, but it is not possible to explain it through organizational commitment. This study brings contributions broadening the discussions on organizational commitment. In addition, it offers the validation of WLEIS-P (emotional intelligence scale) for use in the Brazilian context through Exploratory Factor Analysis (AFE).

KEYWORDS: Organizational commitment. Emotional intelligence. Job satisfaction.

INTRODUÇÃO

Em um contexto organizacional de bastante competitividade e busca de modelos de gestão que contemplem excelência, o comportamento dos indivíduos mostra-se como um diferencial fundamental para garantir o sucesso da organização. Em vista disso, observa-se que não é novo o esforço acadêmico para investigar os elementos que influenciam a

relação dos indivíduos com as organizações, principalmente, com aquelas que produzem comportamentos positivos para o desempenho e atingimento das metas organizacionais.

Diversos são os conceitos utilizados para compreender essa relação, tais como comprometimento, satisfação, envolvimento, motivação, entre outros (SIQUEIRA e GOMIDE, 2004). Nesse contexto, o comprometimento organizacional fortaleceu-se como um dos elementos psicossociais mais relevantes para o entendimento das relações indivíduo-organização, por estar liderando as pesquisas das últimas décadas e por ser considerado um melhor preditor do comportamento na organização (BASTOS e BORGES-ANDRADE, 2002).

Dentre as razões para o interesse sobre o tema, encontram-se as profundas transformações sociais que têm exigido significativas reestruturações, tanto dos indivíduos quanto das organizações (SILVA e BASTOS, 2010). O comprometimento organizacional pode ser definido como um vínculo de base afetiva, unidimensional, que conecta o indivíduo à organização, através de comportamentos de contribuição ativa para o atingimento dos objetivos organizacionais (BASTOS et al., 2013).

Em virtude das constantes exigências do âmbito organizacional, como produtividade, bons relacionamentos interpessoais, controle emocional, dentre outros, faz-se necessário estudar a inteligência emocional, pois os indivíduos podem demonstrar dificuldade para lidar com a pressão, com as cobranças e com os problemas que ocorrem no ambiente organizacional. Assim, é importante definir que a inteligência emocional é a capacidade do indivíduo de compreender suas próprias emoções e as dos outros, utilizando essas informações para orientar suas ações e pensamentos (MAYER, SALOVEY e CARUSO, 2004).

Dessa forma, nas últimas décadas, as pesquisas sobre as emoções no trabalho cresceram de forma exponencial (GONDIM e SIQUEIRA, 2004; GONDIM e BORGES-ANDRADE, 2009; LIU et al., 2018). A maioria dos estudos internacionais, com o objetivo de medir a inteligência emocional no ambiente organizacional, tem evidenciado que o conceito apresenta validade preditiva sobre outros fenômenos organizacionais, como, por exemplo, a satisfação no trabalho (SY, TRAM e O'HARA, 2006; KIM et al., 2009; DEVONISH e GREENIDGE, 2010). Sendo a satisfação no trabalho um conceito geral, como um produto do ambiente organizacional, que apresenta como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, e envolve diversos aspectos, influenciando diretamente em comportamentos positivos para a organização (SIQUEIRA, 2008).

Fundamentado nas abordagens teóricas e nas mudanças que ocorreram nas relações entre indivíduo e organização nos últimos anos - como as reformas trabalhistas, novos modelos de contrato de trabalho e novas tecnologias - o interesse em investigar os conceitos do comprometimento organizacional, da inteligência emocional e da satisfação no trabalho torna-se importante. É na interseção entre a inteligência emocional e a satisfação no trabalho que pode ser traduzida a ocorrência do comprometimento organizacional.

Posto isso, questiona-se: qual a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional? Observa-se, portanto, o objetivo deste artigo, que é o de investigar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional, com o intuito de ampliar a literatura a respeito da compreensão do comportamento do indivíduo nas organizações.

Para isso, foram realizados procedimentos de coleta de dados através de questionários com escalas de comprometimento organizacional e satisfação no trabalho já validadas no contexto brasileiro, bem como com a escala de inteligência emocional (WLEIS-P), ainda não validada nacionalmente. A WLEIS-P, apesar de não estar validada no Brasil, foi escolhida por ter sido utilizada nos recentes estudos da inteligência emocional nas organizações (RODRIGUES, REBELELO e COELHO, 2011), e por apresentar validade preditiva em relação a outros fenômenos. Após isso, foram realizadas análises com critérios apresentados no método de pesquisa. Além disso, este estudo traz, como uma de suas principais contribuições, a validação da escala de inteligência emocional (WLEIS-P) para o contexto brasileiro.

Comprometimento Organizacional

As pesquisas sobre o comprometimento organizacional tiveram origem há sessenta anos, com a finalidade de estruturar e elucidar os vínculos entre o indivíduo e a organização. Durante essas décadas, a maioria dos estudos sobre o conceito focou em pesquisas que objetivaram o aperfeiçoamento e a aplicação de escalas para medir o comprometimento, que, conseqüentemente, resultaram em ampla produção científica sobre o assunto (BASTOS *et al.*, 2013).

O comprometimento organizacional refere-se à conexão existente entre o indivíduo e a organização. Nas pesquisas, o comprometimento organizacional tem sido utilizado como causa, motivação ou recurso de outros vínculos, o que tem causado divergências conceituais no construto, tornando-o multifacetado e complexo. Posto isso, os estudos do comprometimento organizacional ficaram definidos a princípio pela inexistência de concordância (BASTOS, 2009).

Em termos conceituais, o comprometimento organizacional refere-se à aceitação dos valores e objetivos organizacionais, pelos os quais o indivíduo se empenha em benefício dos resultados da organização e da vontade de continuar sendo integrante da mesma (MEDEIROS e ENDERS, 1997).

Observa-se que os estudos sobre o comprometimento organizacional ganharam destaque a partir das investigações de Mowday, Steers e Porter (1979). Tais pesquisas relacionaram o comprometimento organizacional com outros conteúdos como valores organizacionais, aceitação dos propósitos e vontade de permanecer um integrante da organização. Foram as investigações de Mowday, Steers e Porter (1979) que apresentaram os primeiros indicativos empíricos de que a permanência dos indivíduos nas organizações

era diferente da noção que se tinha sobre o comprometimento organizacional.

Com as mudanças no contexto do trabalho, ocorreram transformações conceituais na ideia do comprometimento, permitindo que a ideia de permanência desse espaço à qualidade da execução do trabalho, o desempenho do indivíduo na atividade laboral, itens voltados aos resultados organizacionais.

Assim, Silva (2009) propôs o conceito do consentimento e Rodrigues e Bastos (2012) o do entrincheiramento, considerando o comprometimento organizacional baseado apenas na base afetiva, conforme ilustrado na figura 1.

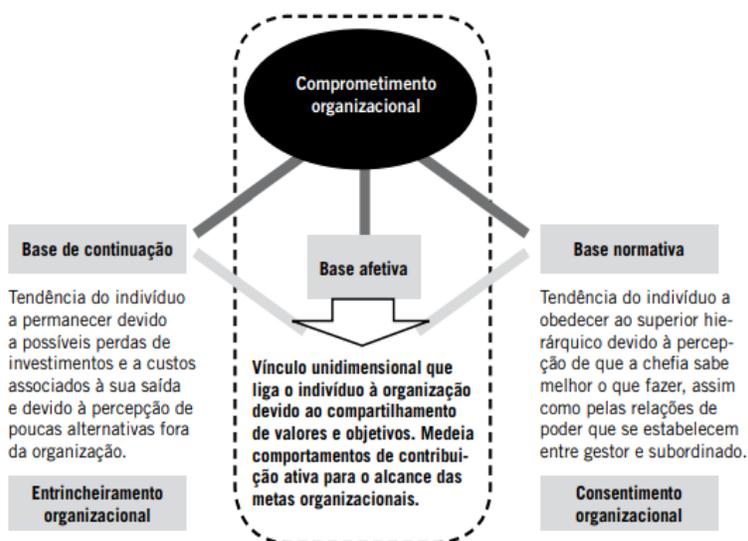


Figura 1 - Definições de comprometimento, entrincheiramento e consentimento na organização.

Fonte: Bastos et al. (2013, p. 287).

Segundo Bastos *et al.* (2013), o comprometimento organizacional não pode ser avaliado apenas pela vontade de o indivíduo manter-se na organização, mas sim pela sua dedicação, empenho, estímulo extra e apego à organização, o que caracteriza a descrição do comprometimento afetivo. Interpretar o comprometimento organizacional como um vínculo nos possibilita apreender as conexões que o indivíduo estabelece com a organização, caracterizando-o como um fenômeno dinâmico.

Inteligência Emocional

As exigências da contemporaneidade que caracterizam as transformações do ambiente do trabalho demandam dos indivíduos não só o aperfeiçoamento de competências técnicas, mas também o desenvolvimento de habilidades orientadas para o

autoconhecimento. Sendo assim, o indivíduo que aprende a identificar, a reconhecer e a desenvolver a capacidade de lidar com as suas emoções pode ter um melhor relacionamento interpessoal, bem como lidar de forma eficiente com os conflitos no contexto laboral (GONDIM, MORAIS e BRANTES, 2014) e ter resiliência frente às situações de frustração no trabalho. Nesse contexto, a resiliência é observada pela perspectiva de considerar a adversidade como um ensejo do desenvolvimento individual (ARAÚJO, MELLO e RIOS, 2011).

Na década de 1990, o tema da inteligência emocional foi amplamente discutido em virtude da publicação do *best-seller* “Inteligência Emocional” do escritor Daniel Goleman (1995). Com isso, o vocábulo foi difundido com celeridade na sociedade, tornando-se bastante popular. Porém, o termo inteligência emocional perdeu confiabilidade no meio acadêmico, pois o assunto tornou-se comercial com a produção de testes de livros e revistas para medir a junção da inteligência e emoção dos indivíduos, sem comprovação científica.

Nos últimos anos, os estudos sobre a inteligência emocional se desenvolveram com o desafio de ampliar a compreensão do conceito, principalmente, sobre as relações de trabalho (GONDIM e SIQUEIRA, 2004). Apesar disso, ainda existem críticas científicas referentes ao desenvolvimento do conceito da inteligência emocional e lacunas sobre suas relações com outros construtos, sobretudo, no âmbito organizacional.

Neste estudo, será utilizada a definição da inteligência emocional de Mayer e Salovey (1997), que propuseram o modelo de habilidades, apresentando a inteligência emocional como a habilidade do indivíduo de processar informações emocionais com exatidão e eficácia, compreendendo a informação para reconhecer, conceber e moderar as emoções.

Mayer e Salovey (1997) apresentaram a inteligência emocional como um composto de quatro capacidades: perceber suas emoções e as dos outros, usar as emoções, compreender as emoções e gerenciar as emoções. A ferramenta para medir a inteligência emocional que está sendo mais utilizada no contexto organizacional é de Wong e Law (2002), baseada na teoria de Mayer e Salovey (1997) e fundamentada em dimensões definidas por Davies, Stankov e Roberts (1998), através dos estudos que originaram a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS). Nos últimos anos, este instrumento tem sido utilizado em diversas pesquisas internacionais relevantes no contexto organizacional por apresentar boas propriedades psicométricas.

Nesta perspectiva, a inteligência emocional se baseia em quatro aspectos diferentes: avaliação e expressão das próprias emoções, avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, regulação das próprias emoções e utilização das emoções para facilitar o desempenho. A avaliação e expressão das próprias emoções se refere à habilidade do indivíduo de perceber e entender suas próprias emoções e expô-las de maneira espontânea. A avaliação e reconhecimento das emoções nos outros diz respeito à percepção das emoções dos outros como forma de prever estas no comportamento do indivíduo. A

regulação das próprias emoções promove o controle das emoções e mudança célere dos estados emocionais. Por fim, a utilização das emoções para facilitar o desempenho, se refere à aptidão do indivíduo para conduzir suas emoções com o objetivo de otimizar o seu desempenho (RODRIGUES, REBELO e COELHO, 2011).

Satisfação no Trabalho

O grau de satisfação com o trabalho tem uma função importante na forma como as atividades são executadas, e, por conseguinte, no desempenho geral da organização. Observa-se que a satisfação no trabalho é um fenômeno bastante pesquisado e isso sucede em como ela pode interferir no comportamento do indivíduo, uma vez que ela é definida como uma variável que representa como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, envolvendo diversos fatores organizacionais (SPECTOR, 2010). Assim, pode-se inferir que a satisfação pode promover o contentamento, bem-estar e o comprometimento, proporcionando o sucesso organizacional.

Com isso, a satisfação no trabalho é um tema que interessa pesquisadores de diversas áreas desde o início do século XX. Durante muito tempo, a satisfação e a motivação estiveram ligadas às teorias que discorriam sobre características individuais que geram influências nos comportamentos da organização. Apesar de possuir mais de 40 anos, as concepções de Locke (1976, *apud* MARTINS e SANTOS, 2006) ainda são utilizadas no século XXI, pois consideram a satisfação como consequência do valor que o indivíduo atribui aos objetivos que quer atingir, sendo elemento fomentador para o desempenho profissional. Logo, a satisfação no trabalho é considerada como a função da conexão entre o que o indivíduo deseja e o que compreende do que está conquistando no ambiente profissional. Assim, pode-se afirmar que a satisfação no trabalho é uma condição emocional que resulta em prazer para o indivíduo, associado aos seus valores (MARTINS e SANTOS, 2006).

O conceito de satisfação no trabalho foi se transformando e percebeu-se que ele estava mais voltado para as relações sociais do que para as questões salariais e prováveis interferências no desempenho do indivíduo na organização. Sendo assim, a satisfação no trabalho foi empregada como um produto do contexto organizacional sobre a saúde do indivíduo e considerada “como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo” (SIQUEIRA, 2008, p. 266).

Além disso, pode-se identificar dois enfoques diferentes da satisfação no trabalho: a perspectiva unidimensional e a multidimensional. A abordagem unidimensional é estabelecida como um comportamento de forma geral em relação à organização, ou seja, não é efeito do conjunto das múltiplas concepções que qualificam o trabalho (SPECTOR, 2010). Já a abordagem multidimensional considera que a satisfação no trabalho decorre do conjunto de elementos relacionados ao trabalho (ZANELLI, BORGES-ANDRADE e

BASTOS, 2014).

Na perspectiva multidimensional, Siqueira (2008) afirma que há estudos brasileiros (SIQUEIRA, 2003; MELEIRO e SIQUEIRA, 2005; PADOVAM, 2005) que indicam uma sólida influência de aspectos do ambiente sócio organizacional. Ou seja, o quanto a organização estaria atenta ao bem-estar deles, percepção de apoio organizacional e o quanto a empresa estaria determinada a compensar os funcionários pela dedicação e empenho. Com isso, a maneira como o indivíduo responde emocionalmente às atividades desempenhadas, às relações interpessoais e ao ambiente da organização pode auxiliar na qualidade da satisfação. A compreensão das emoções pode promover o reconhecimento dos fatores que podem atribuir sua satisfação no trabalho.

O conceito da satisfação no trabalho não teve extensas variações em suas perspectivas constitutivas, pois, desde o início dos estudos sobre o assunto, já havia hipóteses de que sua concepção era constituída por diversas dimensões. Sendo assim, a satisfação “representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia as experiências prazerosas no contexto das organizações” (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Proposição das Hipóteses

Ao longo dos anos, diversas pesquisas foram realizadas com o objetivo de investigar antecedentes, correlatos e consequentes do comprometimento organizacional, tanto no Brasil quanto a nível internacional. Medeiros (2003) afirma que diversos fatores e particularidades organizacionais interferem no comprometimento do indivíduo. Considerando que pessoas comprometidas são uma vantagem competitiva na organização, os antecedentes, consequentes e outros fenômenos que possam interferir no comprometimento se tornam importantes nos estudos organizacionais, pois permitem que a compreensão do conceito seja realizada de maneira sistêmica.

O antecedente nada mais é do que o agente que possibilita o comprometimento, como as características organizacionais, as relações no trabalho, o clima e cultura organizacional, e os fatores intrínsecos do indivíduo. Já o consequente do comprometimento equivale às circunstâncias que acontecerão caso o indivíduo encontre-se ou não comprometido, como o *turnover*, absenteísmo, produtividade, entre outros. Os fatores correlatos não são exatamente causas ou efeitos, mas sim variáveis normalmente associadas ao comprometimento, que compreendem, por exemplo, a satisfação e bem-estar no ambiente de trabalho.

É importante destacar que os achados referentes aos antecedentes, consequentes e correlatos não podem ser apontados como unânimes nas pesquisas referentes ao comprometimento organizacional.

Assim, propõe-se as seguintes hipóteses:

H1: A inteligência emocional está positivamente relacionada à satisfação no trabalho.

H2: A inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento

organizacional.

H3: A satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.

H4: A inteligência emocional e satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.

MÉTODO

Na definição do método, foi utilizado o método quantitativo que, de acordo com Gil (2010), consiste em precisar numericamente as probabilidades dos resultados de uma pesquisa. Para a sua concepção, considerou-se o comprometimento organizacional unidimensional, quatro dimensões da inteligência emocional e cinco dimensões da satisfação no trabalho. Outras variáveis também foram consideradas nos estudos, como faixa etária, tipo de organização, nível hierárquico e salário.

Participantes

A pesquisa foi realizada através de amostra não probabilística, objetivando participantes maiores de 18 anos, com mais de três meses de trabalho em qualquer tipo de instituição e em qualquer nível hierárquico. Foram coletadas 589 respostas, dessas 498 foram *online* e 91 foram formulários físicos, sendo que 18 foram excluídas, em virtude de 11 respondentes serem autônomos, três terem menos de 18 anos de idade e quatro estarem com menos de três meses na organização; totalizando 571 respostas válidas, sem respostas incompletas, às escalas utilizadas na pesquisa, as quais foram tratadas estatisticamente.

Coleta de Dados

Para a execução desta pesquisa, foram realizadas coletas através de questionário estruturado. A escolha pela utilização do questionário é justificada pela possibilidade de medição com mais precisão do que se espera e maior alcance de mais respondentes, mesmo estes estando em diferentes localidades geográficas (GIL, 2010). Dessa forma, a estratégia metodológica quantitativa utilizada foi a *survey*. Esse tipo de pesquisa se caracteriza por ser uma abordagem quantitativa que pretende exibir os pontos de vista através de questionários ou entrevistas (BABBIE, 2005).

O questionário foi aplicado virtual e presencialmente em indivíduos que concordaram em participar do estudo, tendo acesso a informações sobre os objetivos da pesquisa, normas éticas, confidencialidade dos dados e disponibilidade dos resultados. Para a aplicação do questionário *online*, foi utilizada a ferramenta do Google Formulários, e os questionários físicos foram digitados em planilha eletrônica.

O questionário estabelecido foi dividido em 4 partes: dados sociodemográficos,

escala de comprometimento organizacional (BASTOS e AGUIAR, 2015), escala de satisfação no trabalho (SIQUEIRA, 2008) e escala de inteligência emocional (WONG e LAW, 2002 *apud* RODRIGUES, REBELO e COELHO, 2011).

A escala de comprometimento organizacional escolhida para ser aplicada nesta pesquisa é a proposta por Bastos e Aguiar (2015), fundamentada na base afetiva, sendo assim, unidimensional, constituída por 15 itens. O instrumento é composto por escala *Likert* de seis pontos.

Para mensurar a inteligência emocional, foi utilizada a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS-P) de Wong e Law (2002 *apud* RODRIGUES, REBELO e COELHO, 2011), que foi validada e adaptada para a língua portuguesa em 2011 por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), por ser um instrumento que tem sido utilizado em pesquisas no contexto organizacional. A versão em português da WLEIS foi estabelecida considerando o método de Brislin de tradução-retradução. Esta escala é uma ferramenta de autorresposta, composta por 16 itens. Cada fator contém quatro itens de uma escala de resposta tipo *Likert* de cinco pontos.

Embora a escala WLEIS-P ainda não tenha sido utilizada no contexto brasileiro, pesquisas internacionais revelaram que ela tem validade preditiva no que se refere às variáveis do contexto organizacional, a exemplo da satisfação no trabalho (LAW *et al.*, 2004). A WLEIS-P apresenta boas propriedades psicométricas. Para utilizá-la no contexto brasileiro, foi necessário realizar uma análise fatorial para garantir sua efetividade no estudo.

Para avaliar a satisfação no trabalho, foi escolhida a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008), com 25 itens constituiu as definições da satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções.

Procedimento de Coleta dos Dados

Os procedimentos de coleta foram realizados entre os dias 27 de julho de 2019 e 2 de agosto de 2019, através da autoaplicação do instrumento de pesquisa em versão digital, com uso do Google Forms, que ficou disponível online e acessível por endereço eletrônico. Além disso, para o maior alcance de respostas, foram realizadas coletas presenciais, no mesmo período referido da coleta virtual, dado o curto prazo para a coleta dos dados.

Os dados do Google Forms e dos questionários físicos foram tabulados em planilha eletrônica, onde foram aplicados os critérios de exclusão. Depois foram realizadas as análises estatísticas descritivas para as características sociodemográficas, além de regressão que permitiu analisar de que maneira as variáveis se influenciam.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Análises Descritivas

Os resultados das questões de 1 a 4 dos questionários aplicados indicaram o perfil dos respondentes, considerando as variáveis pessoais investigadas. Observa-se que há um número maior de mulheres na amostra (66,73%), há uma discreta predominância de indivíduos que apresentam uma força de trabalho relativamente jovem (38,86% dos participantes possuem faixa etária entre 31 e 40 anos) e predomínio de indivíduos casados (49,56%). No que se refere à escolaridade, a maioria dos participantes possui pós-graduação/especialização (44,31%).

Além disso, também foram coletadas características da amostra por variáveis ocupacionais. No que se refere à informação do primeiro emprego, 87,57% dos participantes responderam que o atual emprego não é o primeiro. Para os indivíduos em que o emprego atual não é o primeiro, foi calculada a média de empregos que os respondentes já tiveram e foi encontrado um resultado de aproximadamente 4 (3,91) empregos, com desvio padrão de 2,37.

Em relação à posição hierárquica ocupada pelos participantes, a maioria ocupa posição de analista (29,6%). É possível afirmar que 40,98% dos participantes exercem posições de liderança (coordenação/supervisão, gerência, diretoria e presidência). No que se refere ao tempo de trabalho na organização, 30,65% dos participantes sinalizaram que tinham de 1 a 3 anos de trabalho na organização. É presumível que a maioria dos participantes (30,65%) da amostra com o tempo de trabalho de 1 a 3 anos se deva a situações diferentes, como insatisfação com salário e/ou benefícios, melhores oportunidades, reestruturação organizacional devido à crise de desemprego no Brasil, entre outros. A maioria dos participantes trabalha em organizações privadas (66,9%). Já no que diz respeito ao setor em que a organização empregadora atua, a maioria dos participantes trabalha com prestação de serviços (49,21%), agrupados no setor de comércio e atendimento ao cidadão. Por fim, a maioria dos participantes recebe salário entre R\$ 3001,00 e R\$ 6000,00 (33,1%).

Em síntese, observa-se que a amostra tende a uma composição de trabalhadores relativamente jovens, de alta escolaridade, empregados em empresas privadas, com atuação em prestação de serviços, com pouco tempo de trabalho e com salários mais altos, acima de 3 salários mínimos.

Validação da Escala Wleis-P

Para investigar a qualidade dos instrumentos utilizados, foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória (AFE). Para tal, alguns pressupostos importantes foram verificados. O primeiro destes é examinado através do Fator de Adequabilidade Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cujo valor deve estar cima de 0,70 (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001).

Para os fatos aqui apresentados, os resultados indicaram que os dados do instrumento estão adequados para a realização da AFE, com $KMO = 0.87$.

O teste de esfericidade de Bartlett também foi realizado para checar em que medida a matriz de covariância é similar a uma matriz identidade, além de também ser uma forma de verificar a significância das correlações. Resultados favoráveis indicam que $p < 0.05$ (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001). Os resultados indicam que a matriz não é identidade, oferecendo uma evidência de adequabilidade dos dados para a realização da AFE.

A dimensionalidade da escala de inteligência emocional (WLEIS-P) foi verificada através de uma análise paralela, os resultados podem ser observados na figura 2.

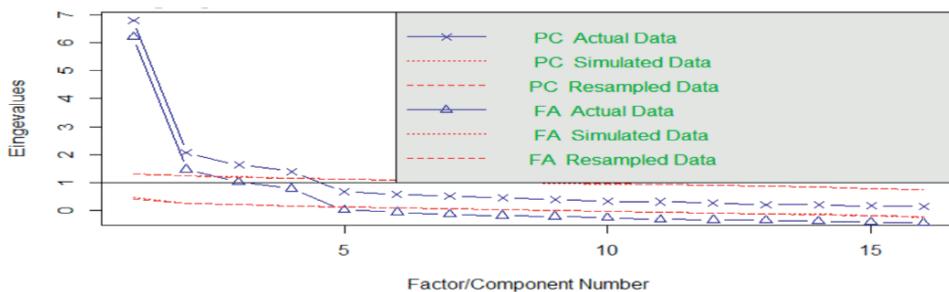


Figura 2 - Análise Paralela dos itens da Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P).

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da análise do gráfico de scree na Figura 2, pode-se inferir a possibilidade de extração de quatro fatores para os dados desta escala, o que está de acordo com resultados de pesquisas preliminares que utilizaram o instrumento. Cada fator retido apresenta um eigenvalue que se refere ao total de variância explicada por este fator.

A análise paralela realizada foi construída através de um composto hipotético de matrizes de correlação de variáveis, usando como suporte o número de variáveis e de participantes da amostra. As matrizes hipotéticas foram fatoradas e a média dos *eigenvalues* calculados foram encontrados nesta simulação. Os valores dos *eigenvalues* dos dados reais foram comparados com os *eigenvalues* aleatórios. Assim, o número retido dos fatores dos dados reais utilizados foram os equivalentes aos *eigenvalues* maiores que 1, e que apresentaram maior valor do respectivo *eigenvalue* (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001).

Com base nesses resultados, uma AFE foi realizada utilizando a rotação oblíqua oblimin para estimar as cargas fatoriais. Assim, pode-se afirmar que o modelo de quatro fatores, original da WLEIS, possui um ajuste aceitável aos dados desta pesquisa, sendo termos confirmatórios, tanto na análise global do modelo, quanto na análise individual dos parâmetros estimados. Com isso, não foi necessário proceder a uma reespecificação do

modelo proposto. Todos os itens apresentam carga fatorial acima de 0,30 – valor comumente utilizado como ponto de corte, indicando que cada um contribui para explicar a variância do construto medido (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001). Os itens também se agrupam corretamente nos fatores indicados por estudos anteriores. Os resultados apresentam fortes evidências da adequabilidade da escala dentro do contexto em que foi aplicada.

Para avaliar a consistência interna do instrumento, o coeficiente alfa de Cronbach foi calculado. É esperado que o alfa de Cronbach apresente valores iguais ou superiores a 0,70 para que o instrumento seja considerado adequado (DAMÁSIO, 2012). A escala obteve $\alpha = 0,91$, indicando que os resultados podem ser considerados consistentes.

O coeficiente também foi estimado para cada um dos fatores, assim, o fator denominado Regulação das Emoções obteve $\alpha = 0,86$; o fator Uso das Emoções obteve $\alpha = 0,85$; o fator Avaliação das Emoções dos Outros apresentou $\alpha = 0,87$; e, por último, o fator Avaliação das Próprias Emoções apresentou $\alpha = 0,92$. Desse modo, tanto os fatores quanto a escala, de maneira geral, apresentam evidências de que seus resultados são estáveis e consistentes.

Baseando-se nos resultados obtidos da análise fatorial e das evidências de confiabilidade, é possível afirmar que a escala de inteligência emocional, a WLEIS-P, no contexto brasileiro, compõe um instrumento com a mesma estrutura da versão original, além de apresentar boas evidências de consistência, de forma global e nas dimensões. Assim, a análise fatorial da WLEIS-P sustenta a utilização desta escala para a pesquisa da inteligência emocional com amostras no Brasil, possibilitando também a utilização em futuros estudos nacionais.

Análises entre as Variáveis

Para identificar como as variáveis latentes, a saber: inteligência emocional, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, estão relacionadas entre si, a correlação de Pearson foi calculada. A Tabela 1 apresenta todas as correlações encontradas.

Variáveis	Comprometimento Organizacional	Satisfação no Trabalho	Inteligência Emocional
Comprometimento Organizacional		0.782***	0.249***
Satisfação no Trabalho	0.782***		0.275***
Inteligência Emocional	0.249***	0.275***	

Note: *** $p < 0.0001$ * $p < 0.05$

Tabela 1 - Correlação de Pearson entre variáveis latentes do estudo.

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 1, é possível observar que as variáveis estão relacionadas umas com as outras. Valores acompanhados do sinal *** indicam uma relevância estatística e significância, com $p < 0.0001$. Valores positivos indicam correlações positivas, ou seja, à medida em que os escores em uma escala aumentam, o mesmo ocorre com os escores das outras escalas correlacionadas. Por exemplo, quanto maiores forem os escores de um indivíduo na escala de comprometimento organizacional, maiores serão os seus escores na escala de satisfação do trabalho, com $r = 0,78$. Conclusões como estas podem ser feitas para todas variáveis estudadas.

Dessa forma, é possível afirmar que há evidências para as relações indicadas nas hipóteses H1 a H3. Em outras palavras, a inteligência emocional está positivamente associada à satisfação e ao comprometimento organizacional, com $r = 0,28$ e $r = 0,25$, respectivamente conforme proposição da H1 e H2.

A relação positiva da inteligência emocional com a satisfação no trabalho já havia sido apontada em estudos, como os de Wagenaar *et al.* (2012) e Rezyani *et al.* (2016) que mostram que as habilidades emocionais no contexto organizacional podem auxiliar o indivíduo na capacidade de gerenciar situações de estresse, conflitos e frustrações no trabalho, adotando mecanismos de enfrentamento adequados para suas respostas emocionais, relacionando-se diretamente com a satisfação.

Além disso, os resultados da pesquisa de Sy, Tram e O'hara (2013) indicam que os indivíduos com alto nível de inteligência são mais aptos a identificar e regular suas emoções. A capacidade de entender as emoções pode indicar que os indivíduos com altos níveis de inteligência emocional são mais conscientes dos fatores que contribuem para a sua experiência de emoções positivas e negativas que, por conseguinte, refletem em maior grau de satisfação no ambiente de trabalho. Outros estudos também apontam que a inteligência emocional pode colaborar para a constituição e manutenção de relacionamentos na organização, alcançando níveis mais altos de satisfação no trabalho (KAFETSIOS e ZAMPETAKIS, 2008; JAFARIA, MASOUMEHB e ZEYNABC, 2014; CHRISTIE, JORDAN e TROTH, 2015). Com isso, pode-se afirmar que a inteligência emocional tem influência sobre as experiências de trabalho dos indivíduos, por isso, ela auxilia para o atingimento de níveis mais altos da satisfação (WONG e LAW, 2002).

A confirmação desta hipótese é muito importante para os estudos de inteligência emocional no ambiente do trabalho, principalmente, para os estudos nacionais que não têm explorado tanto a relação do tema com outros fatores da organização. Os últimos estudos sobre as emoções têm se dirigido mais para o tema da regulação emocional, que embora possua interseção com a inteligência emocional, não explica o construto em si (GONDIM, MORAIS e BRANTES, 2014).

No que se refere à H2, a partir das evidências encontradas ($r = 0,25$), é possível afirmar que a inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional. Esses achados estão em sintonia com as conclusões dos estudos de

Rozell, Pettijohn e Parker (2004), Mollaabbasi, Rezaeemanesh e Sadaghiani (2013) e Miandoab et al. (2016), nos quais os autores verificaram que indivíduos emocionalmente inteligentes possuem comportamentos que colaboram para o alcance das metas organizacionais, relacionando-se diretamente com o comprometimento. Logo, é possível afirmar que indivíduos emocionalmente inteligentes tendem a ser mais comprometidos com a organização, uma vez que são capazes de construir relações favoráveis ao trabalho e são mais efetivos no desempenho para o atingimento dos resultados organizacionais.

Os resultados demonstram que quanto maior for a inteligência emocional do indivíduo, mais ele se identificará com a organização, com seus objetivos e valores, e, por conseguinte, mais se esforçará para realizá-los. Segundo Abraham (2000), indivíduos com maior capacidade de reconhecer e expressar suas emoções, compreender as emoções dos outros, gerir tanto as emoções positivas quanto as emoções negativas em si mesmos e nos outros, bem como com maior controle emocional frente às situações de pressão no trabalho são mais propensos a serem comprometidos com a organização do que outros que tiveram dificuldades com os aspectos citados da inteligência emocional.

Esse achado é bastante importante para os estudos contemporâneos sobre o comportamento dos indivíduos nas organizações, pois amplia as pesquisas sobre os fenômenos que possuem relação com o comprometimento. Além disso, pode-se inferir que os indivíduos emocionalmente inteligentes podem utilizar essa capacidade cognitiva para além dos relacionamentos interpessoais nas organizações, mas também para o enfrentamento das inúmeras mudanças que estão ocorrendo no Brasil em relação às questões trabalhistas.

Ademais, também foram encontrados achados importantes, nos quais a H3 foi confirmada: a satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento no trabalho, com $r = 0,78$. As evidências confirmaram os estudos já realizados sobre a relação positiva entre os conceitos, os quais demonstram que a satisfação tende a favorecer níveis elevados do envolvimento do indivíduo com suas atividades e, conseqüentemente, o seu comprometimento com a organização (MOYNIHAN, BOSWELL e BOUDREAU, 2000; BUDIHARDJO, 2013; OLIVEIRA e COSTA, 2016).

Outro dado empírico que corrobora para reforçar o resultado encontrado se refere à pesquisa de Anari (2012) que aponta que o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho possuem uma correlação positiva. Nesse sentido, o comprometimento organizacional se apresentou como uma função da satisfação no trabalho. Assim, quando os indivíduos tivessem suas necessidades atendidas (relação com o colega de trabalho e com o chefe, a remuneração e a natureza do trabalho) o nível de comprometimento organizacional aumentaria. Além disso, o resultado encontrado também constitui evidências adicionais em relação a uma possível sobreposição entre o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho, citadas superficialmente nas pesquisas de Shore e Martin (1989) e Kristensen e Westergaard-Nielsen (2006).

Menezes, Aguiar e Bastos (2016) apontam que o comprometimento organizacional é relacionado a diversos conceitos, o que causa uma pulverização conceitual. Além disso, a ausência de fronteiras nítidas com outros construtos pode ocasionar em uma possível sobreposição entre o comprometimento e outros conceitos que, de certa forma, caracterizam o elo entre indivíduo e organização, que pode ser o caso da satisfação no trabalho. Assim, embora, na pesquisa referida, a satisfação no trabalho não tenha sido citada no contexto da sobreposição, faz-se necessário que essa relação seja aprofundada em pesquisas posteriores, para que seja testada a validade discriminante do comprometimento com outros fenômenos associados à relação entre indivíduo e organização.

Para testar as relações indicadas nas hipóteses e as relações de efeito entre variáveis latentes e demográficas, um modelo foi especificado, no qual, para cada uma das escalas, considerou-se os itens como indicadores e o fator como variáveis latentes. Para estimar os parâmetros do modelo, utilizou-se o Diagonally Weighted Least Squares (DWLS) como método de estimação. O método DWLS estima cargas fatoriais, erros padrões e fator de correlações mais precisamente, ou seja, mais próximas do modelo. Esse estimador foi escolhido por ser apropriado para dados que apresentam uma distribuição diferente da normal ou que possuem a presença de algumas variáveis categóricas, que foi o caso deste estudo.

Observou-se que a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho (P-valor = 0.012), mas não é possível explicá-la através do comprometimento organizacional (P-valor = 0,273). Com isso, a H4 foi apenas parcialmente confirmada, contrariando alguns dados dos estudos de Hollis *et al.* (2017). Portanto, a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho não influencia o comprometimento organizacional, ou seja, indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho não são mais comprometidos. É considerável detalhar que, embora tenha-se evidenciado que a inteligência emocional está positivamente relacionada com a satisfação no trabalho e que ambas estão relacionadas de forma positiva, separadamente, com o comprometimento organizacional, simultaneamente elas não predizem o comprometimento. Por isso a importância de analisar as variáveis através da regressão.

Contrariando os resultados encontrados neste estudo, pesquisas anteriores indicam que a satisfação no trabalho tem função mediadora na relação entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (AMJAD *et al.*, 2018). Abraham (2000) sugere que indivíduos emocionalmente inteligentes são altamente otimistas e possuem características que permitem que sejam resolutos e focados. Além disso, indivíduos no local de trabalho são expostos a diferentes situações de estresse, dificuldades e desafios que afetam adversamente seu desempenho no trabalho e o comprometimento organizacional.

Um resultado relevante encontrado se refere à faixa etária, a idade se apresentou como uma variável preditora da inteligência emocional (P-valor = 0.000), mas não é um indicador do comprometimento (P-valor = 0.753). Com este resultado, pode-se inferir que

quanto maior for a idade, maiores as experiências pessoais e profissionais do indivíduo. Assim, tal ocorrência pode estimular comportamentos que regulam as emoções, promovendo que os indivíduos sejam emocionalmente mais inteligentes do que indivíduos mais jovens, que ainda não experienciaram algumas situações e que, por isso, não desenvolveram essa capacidade cognitiva. Este resultado difere dos estudos já realizados, nos quais a idade foi uma das variáveis avaliadas na inteligência emocional, identificando que as variáveis se apresentam como grandezas não proporcionais e que, por isso, não se relacionam (ANARI, 2012; NEUMANN e VESTENA, 2016)

Além disso, embora seja possível pensar que indivíduos que exercem posições hierárquicas mais altas pudessem ter maiores índices de comprometimento organizacional, por terem mais responsabilidades no trabalho, e, conseqüentemente, mais influência nos resultados da organização, não foi encontrado nenhum resultado que pudesse confirmar tal associação (P-valor = 0.575), de maneira que não é possível prever um através do outro. Logo, a posição hierárquica não possui interferência no comprometimento. Esse resultado confirma os achados encontrados por Verma e Krishnan (2013), que mostram que o comprometimento não está relacionado, predominantemente, a indivíduos que exercem posição de liderança.

É importante destacar que foi encontrado um indicativo de que quanto maior o salário, menor a satisfação no trabalho (P-valor = 0.003), afastando a ideia do senso comum de que quanto mais se ganha, maior é a satisfação, e confirmando os achados de Anari (2012) que avaliou que o salário não exerce a influência esperada na satisfação no trabalho. Observa-se assim que a satisfação não depende somente dos fatores higiênicos, a exemplo do salário, mas também de fatores relacionados aos fatores motivacionais (RABIA e CHRISTOPOULOS, 2008; SPECTOR, 2010).

Além disso, outro achado merece destaque: os resultados indicam que o comprometimento organizacional está relacionado ao tipo de organização em que o indivíduo trabalha. Com isso, o comprometimento é menor em organizações que não são privadas (cooperativas, economia mista, ONG e pública) (P-valor = 0.014). Ademais, os resultados apontam que o comprometimento está relacionado às organizações privadas, o que significa que esses indivíduos que apresentaram níveis mais elevados estão associados à organização pelo compartilhamento de valores e objetivos, e, por conseguinte, procuram se comportar de forma que as metas organizacionais sejam atingidas.

Dessa forma, indivíduos que estão em ONG's, cooperativas, instituições de economia mista e públicas possuem menor grau de comprometimento. No que se refere às organizações públicas, pode-se inferir que os indivíduos estão na organização em função do entrenchamento, da estabilidade econômica oferecida e pelos custos associados à sua saída, entre outros, e, por isso, não possuem o sentido de colaboração ativa, como os indivíduos que trabalham nas organizações privadas. Pode-se inferir que as próprias sistemáticas das organizações também podem ter influenciado neste resultado, uma vez

que as públicas apresentam características burocráticas, podendo desestimular o indivíduo em alguns momentos; e as privadas, por serem mais céleres nas tomadas de decisões, são mais desafiadoras para os indivíduos. Na literatura, não há evidências que sustentem que o conceito do comprometimento organizacional, utilizado nesta pesquisa, possui diferente nível em relação ao tipo de organização.

CONCLUSÃO

Das quatro hipóteses propostas, as três primeiras foram confirmadas e a quarta confirmada parcialmente. A primeira hipótese considerava que a inteligência emocional estaria positivamente relacionada à satisfação no trabalho. Ao longo da análise dos dados, observa-se que indivíduos emocionalmente inteligentes possuem relacionamentos interpessoais positivos, gerenciam situações difíceis no trabalho por compreender suas próprias emoções e as dos outros, e, conseqüentemente, estão propensos a estarem mais satisfeitos no trabalho.

Em relação à segunda hipótese, foi confirmada a proposição de que a inteligência emocional estaria positivamente relacionada ao comprometimento organizacional, à proposição. Indivíduos emocionalmente inteligentes tendem a ser mais comprometidos com a organização, pois são capazes de criar relações favoráveis em relação ao trabalho (quanto aos valores e normas organizacionais) e ao controle das suas emoções, para reproduzir comportamentos de contribuição ativa para o alcance dos objetivos da organização.

Já no que se refere à terceira hipótese, a mesma também foi confirmada. Resultando em evidências que sustentam a ideia de que a satisfação no trabalho tende a favorecer níveis elevados do comprometimento organizacional, por vezes, exercendo a função de antecedente. Além disso, também foi encontrado um achado importante quanto a esses dois construtos: há uma possível sobreposição entre eles. Assim, é necessário que outras pesquisas aprofundem esses achados, com o objetivo de testar a validade discriminante do comprometimento organizacional, descrevendo o conceito pelo que ele é e o distanciando de outros construtos que podem ocasionar uma dispersão conceitual.

A quarta hipótese foi confirmada apenas de forma parcial, o que quer dizer que a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho, mas não é possível explicá-la através de comprometimento organizacional. Esse resultado quer dizer que a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho não influencia o comprometimento organizacional, ou seja, indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho não são necessariamente mais comprometidos.

Por fim, é importante destacar que os achados desta pesquisa não podem ser tomados como evidência definitiva, pois algumas limitações para os resultados merecem ser comentados. Primeiro, os resultados apresentados aqui emergem de uma amostra não probabilística, podendo diferir de acordo com as diferentes áreas que os indivíduos

trabalham, em diferentes condições ambientais e culturais. Em segundo lugar, não é possível generalizar os resultados, pois a pesquisa ocorreu através de escalas de autorrelato, que podem não apresentar com precisão os comportamentos dos participantes.

Apesar dessas limitações, esta pesquisa fornece importantes implicações para as perspectivas teóricas e práticas, principalmente, nos estudos brasileiros. Uma das implicações diz respeito à inteligência emocional desempenhar uma influência positiva no comprometimento organizacional, relação que ainda não havia sido estudada no Brasil. Além disso, a validação da escala WLEIS-P no contexto brasileiro é uma relevante contribuição, pois, uma vez validada, considera-se importante proceder, no futuro, ao estudo das suas características psicométricas em outras amostras, dado que a presente amostra é bastante heterogênea.

Espera-se que este estudo contribua, também, para estimular o debate sobre a temática da inteligência emocional, da satisfação no trabalho e do comprometimento organizacional no Brasil, pois, de forma geral, o modelo teórico apresentado requer análises estatísticas mais sofisticadas para identificar o peso relativo de cada variável latente aqui estudada, de forma mais descritiva. Todavia, as análises realizadas nesta pesquisa permitem avançar em respostas iniciais à questão da relação dos três construtos no contexto brasileiro.

Como sugestão para futuras pesquisas, indica-se estudos relacionando a inteligência emocional com o comprometimento organizacional, unidimensional, e este com diversos tipos de organizações, para avaliar qual apresenta maior grandeza proporcional em relação ao comprometimento. Ademais, recomenda-se o uso de um instrumento que não seja de autorrelato, para verificar a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho com o comprometimento organizacional, evitando imprecisões.

REFERÊNCIAS

ABRAHAM, R. The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence–outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 2000. p. 169-184.

AMJAD, H. *et al.* Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction (April 16, 2018). *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, Volume 81, 2018.

ANARI, N. N. Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. Department of English, Islamic Azad University, Anar Branch, Anar, Iran. *Journal of Workplace Learning*, Vol. 24, No. 4, 2012. p. 256-269.

ARAÚJO, C. A.; MELLO, M. A.; RIOS, A.M.G. *Resiliência. Teoria e Práticas de Pesquisa em Psicologia*. São Paulo: Ithaka Books, 2011.

BABBIE, E. *Métodos de Pesquisa de Survey*. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

BASTOS, A. V. B. Comprometimento, consentimento ou entrincheiramento? Um estudo comparativo entre categorias ocupacionais e contextos organizacionais. Relatório final apresentado ao CNPQ. Bahia: Salvador, 2009.

BASTOS, A. V. B.; AGUIAR, C. V. N. Comprometimento Organizacional. In: PUENTE-PALACIOS, K.; PEIXOTO, A. L. A. Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2015, p. 78-91.

BASTOS, V. B. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento com o trabalho: padrões em diferentes contextos organizacionais. Revista de Administração de Empresas, 42(2), 2002. p. 1-11.

BASTOS, A. V. B.; RODRIGUES, A. C. A. Comprometimento Organizacional. In BENDASSOLLI, P.F.; BORGES-ANDRADE, J. E. (orgs). Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações. Casa do Psicólogo, São Paulo, 2015. p. 199-207.

BASTOS, A. V. B. et al. Comprometimento no trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. In: BORGES, L. O.; MOURÃO, L. O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 279-310.

BUDIHARDJO, A. The relationship between job satisfaction, affective commitment, organizational learning climate and corporate performance. GSTF Journal on Business Review, 2(4), 2013. p. 58-64.

CHRISTIE, A. M.; JORDAN, P.J.; TROTH, A.C. Trust antecedents: emotional intelligence and perceptions of others. Int. J. Organ. Anal. 23 (1), 2015. p. 89–101.

DAMÁSIO, B. F. Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. Avaliação psicológica, 11(2), 2012. p. 213-228.

DAVIES, M. D; STANKOV, L.; ROBERTS, R. D. Emotional intelligence: In search of an elusive construct. Journal of Personality and Social Psychology, 75, 1998. p. 989–1015.

DEVONISH, D.; GREENIDGE, D. The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. International Journal of Selection and Assessment, 18, 2010. p. 75-86.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, D. Emotional intelligence. New York: Bantam, 1995.

GONDIM, S. M. G.; SIQUEIRA, M. M. M. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 207-236.

GONDIM, S.M.G; BORGES-ANDRADE, J. E. Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicol. cienc. prof.* 2009, vol.29, n.3, pp. 512-533.

GONDIM, S. M. G.; MORAIS, F.; BRANTES, C. Competências socioemocionais: fator chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. Psicologia: Organizações e Trabalho, 14, 2014. p. 394-406.

HOLLIS, R. H. *et al.* Emotional intelligence in surgery is associated with resident job satisfaction. *Journal of Surgical Research*, 2017. p. 178-183.

JAFARIA, R. A.; MASOUMEHB, P.; ZEYNABC, K. Studying relationship between emotional intelligence and administration building employees' job satisfaction of Comprehensive University of Applied Science. *Asian Journal of Research in Business Economics and Management* 4(5): 2014. p. 126–145.

KAFETSIOS, K.; ZAMPETAKIS, L. A. Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personal. Individ. Differ.* 44 (3), 2008. p. 712–722.

KIM, T.Y. *et al.* Emotional competence and work performance: The mediating effect of proactivity and the moderating effect of job autonomy. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 2009. p. 983–1000.

KRISTENSEN, N.; WESTERGAARD-NIELSEN, N. Job satisfaction and quits: which job characteristics matters most? *Danish Economic Journal*, 144, 2006. p. 230-248.

LAW, K. S. *et al.* The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 2004. p. 483–496.

LIU, L. *et al.* Mediating role of emotional labor in the association between emotional intelligence and fatigue among Chinese doctors: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 18(1), art. 881, 2018. p. 1-8.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In SALOVEY, P.; SLUYTER, D. J. (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books, 1997. p. 3-31.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Emotional intelligence as *Zeitgeist*, as personality, and as a mental ability. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Eds.), *The handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. p. 92-117.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Emotional intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 2004. p. 197–215.

MEDEIROS, C. A. F. Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com as características organizacionais e o desempenho nas empresas hoteleiras. 2003. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional e suas relações com a performance no trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 21., 1997, Angra dos Reis. Rio de Janeiro: ANPAD, 1997.

MELEIRO, A.; SIQUEIRA, M. M. M. Os impactos do suporte do supervisor e de estilos de liderança sobre bem-estar no trabalho. *Revista de Práticas Administrativas*, Maringá, v. 2, n. 1, p. 89-102, 2005.

MENEZES, I. G.; AGUIAR, C. V. N.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: questões que cercam sua natureza e os seus limites conceituais. *Psicol. rev.* (Belo Horizonte), Belo Horizonte, v. 22, n. 3, 2016. p. 768-789.

MOLLAABBASI, H.; REZAEEMANESH, B.; SADAGHIANI, J. S. A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: A case study of an Iranian firm. *Management Science Letters* 3, 2013. p. 1327–1332.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, n. 14, 1979. p. 224-247

MOYNIHAN, L. M.; BOSWELL, W. R.; BOUDREAU, J. W. Employee satisfaction with performance appraisals and appraisers: The role of perceived appraisal use. *Human Resource Development Quarterly*, 11, 2000, p. 283-299.

NEUMANN, P.; VESTENA, C. L. B. A Relação Entre Idade e Inteligência Emocional em Adultos com Altas Habilidades/Superdotação. *Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial*, v.3, n.1, p. 77-94, Jan.-Jun., 2016.

OLIVEIRA, L. B.; COSTA, F. P. C. Motivação, satisfação e comprometimento: Um estudo sobre o trabalho voluntário em megaeventos esportivos. *Revista Economia & Gestão*, 16(42), 2016. p. 89-115.

PADOVAM, V. A. R. Antecedentes de bem-estar no trabalho: percepções de justiça e suportes. 2005. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia, Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

RABIA, S.; CHRISTOPOULOS, T. P. Incompatibilidade entre vida pessoal e vida profissional dos gestores na área do conhecimento. *Revista de gestão – USP*. 2008. p. 37-54.

RODRIGUES, A. C. A.; BASTOS, A. V. B. Enrincheiramento organizacional: construção e validação da escala. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 25, n. 4, 2012. p. 688-700.

RODRIGUES, N.; REBELO, T.; COELHO, J. V. Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. Imprensa da Universidade de Coimbra, 2011.

ROZELL, E.J.; PETTIJOHN, C.E.; PARKER, R.S. Customer-oriented selling: exploring the roles of emotional intelligence and organisational commitment. *Psychology and Marketing*, 21(6), 2004. p. 405-424.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 1990. p. 185-221.

SHORE, L. M.; MARTIN, H. J. Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42, 1989. p. 625-638.

SILVA, E. E. C. Consentimento Organizacional: uma proposta de medida para o construto. 2009. Dissertação de mestrado. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Psicologia, 2009.

SILVA, E. E. C.; BASTOS, A. V. B. A escala de consentimento organizacional: construção e evidências de sua validade. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 10, n. 1, 2010. p. 7-22.

SIQUEIRA, M. M. M. (org). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E. e BASTOS, A. V. B. (Orgs.) Psicologia, organizações e trabalho. p. 300-328. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SPECTOR, P. E. Psicologia nas Organizações. 3ª Edição. Ed. Saraiva. São Paulo, 2010.

SY, T.; TRAM, S.; O'HARA, L.A. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *J. Vocat. Behav.* 68 (3), 2006. p. 461–473.

TABACHNICK, B. G.; FIDELL, L. S.; OSTERLIND, S. J. Using multivariate statistics. (5th ed.). Pearson, 2001.

VERMA, S. P.; KRISHNAN, V. R. Transformational Leadership and Follower's Organizational Commitment: Role of Leader's Gender. *NMIMS Management Review Double Issue: Volume XXIII* October-November 2013, University Day Special Issue January 2014. p. 91-112

WONG, C.; LAW, D. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 2002, p. 243–274.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Editora Artmed. 2ª edição, 2014.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Adoecimento 6, 95, 97, 98, 99, 103

Aeropostos 6, 106, 107, 108, 117, 118, 119, 121

Agroindústria açúcar e álcool 255

Ambiente Físico 287, 289, 293, 295

Ambiente Organizacional 6, 37, 58, 60, 64, 66, 364

Análise de custos 239

Aprendizagem Organizacional 6, 73, 74, 75, 79, 80, 81, 82, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 93, 94

B

Bibliometria 19, 20, 21, 150, 154

C

Comportamento Organizacional 6, 1, 2, 3, 4, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 35, 57, 80

Compra 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 147, 170, 203, 213, 214, 234, 270, 271, 272, 274, 275, 278, 282, 284, 290, 291, 299, 302, 303, 307, 308, 312, 313, 333, 339, 352, 353, 354, 355, 400, 405

Comunicação 6, 4, 20, 34, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 90, 104, 138, 139, 181, 204, 206, 241, 284, 285, 291, 347, 357, 359, 361, 364, 367, 391, 392, 407

Contêiner 122, 126

Corrupção 8, 27, 144, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238

Cultura 6, 2, 4, 6, 18, 22, 25, 26, 34, 42, 61, 65, 66, 73, 74, 75, 76, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 104, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 121, 138, 181, 286, 292, 299, 310, 357, 360, 364, 408

D

Desempenho 7, 1, 3, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 28, 37, 39, 40, 41, 49, 50, 55, 62, 63, 64, 72, 76, 78, 80, 81, 83, 84, 85, 91, 98, 107, 108, 109, 111, 117, 119, 122, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132, 135, 137, 146, 150, 151, 152, 153, 156, 160, 161, 176, 177, 180, 181, 183, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 197, 198, 204, 212, 234, 268, 269, 273, 275, 315, 323, 325, 326, 360, 361, 364, 366, 393, 402, 404, 407

E

E-Commerce 165, 167, 168, 175

Eficiência Operacional 122, 124, 126, 127, 128, 129, 188

E-Fulfillment 174, 175

EPGEO 22, 23, 24, 29, 30, 31, 33, 34

Escolaridade 29, 31, 45, 106, 114, 115, 118, 255, 257, 264, 266, 267

Estilo 6, 15, 73, 74, 77, 78, 79, 82, 86, 89, 90, 91, 289, 306, 307, 308

Estratégia 2, 5, 94, 133, 143, 146, 174, 315, 327, 357

Ética 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 34, 35, 105, 292, 304

Experiência de Consumo 287, 289, 291, 301

F

Ferramenta 20, 30, 40, 43, 44, 146, 148, 176, 177, 178, 179, 181, 205, 224, 276, 291, 326, 358, 362, 366, 395, 402, 405

Ferramentas Financeiras 201, 202, 203, 204, 205, 206

Financeiro 7, 30, 125, 134, 143, 183, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 197, 198, 199, 202, 205, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 217, 219, 220, 221, 222, 228, 315, 323, 325, 329, 331, 333, 335, 338, 402

G

Gerenciamento de Custos 202, 203, 206

Gestão Financeira 8, 201, 202, 203, 204, 205, 206

Grupo 1, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 25, 29, 75, 77, 78, 79, 84, 95, 96, 101, 107, 108, 111, 128, 129, 130, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 208, 211, 252, 267, 276, 277, 278, 284, 286, 288, 291, 312, 405

I

Indivíduo 1, 7, 8, 10, 16, 18, 25, 26, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 48, 49, 50, 51, 52, 57, 96, 98, 104, 106, 112, 118, 204, 276, 289, 291, 292, 298, 311, 394

Inteligência Emocional 6, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 71, 72

Investimento 8, 27, 151, 191, 203, 205, 206, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 307, 316, 357

L

Liderança 6, 4, 6, 7, 9, 13, 15, 16, 18, 28, 45, 51, 55, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 84, 85, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 109, 121, 186, 255, 363, 364, 367

Logística Integrada 7, 165, 166, 168, 169, 170

M

Marcas Regionais 9, 270, 271, 272, 274, 275, 278, 281, 284, 286

Motivação 4, 15, 26, 37, 38, 41, 56, 58, 61, 62, 66, 74, 78, 101, 103, 108, 139, 310, 364

N

Novo Luxo 287, 288, 289, 292, 294, 295, 296, 297, 298, 299

O

Oportunidades de Melhoria 202, 203

Ovinocultura 239, 241, 242, 245

P

Países 4, 123, 129, 184, 223, 224, 225, 227, 228, 229, 230, 232, 233, 234, 235, 237, 269, 311, 343, 344, 345

Percepção 6, 9, 4, 22, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 40, 42, 82, 86, 95, 97, 99, 103, 111, 112, 114, 115, 187, 224, 228, 235, 270, 271, 272, 274, 275, 277, 278, 281, 286, 287, 306, 307, 311

Perfil 8, 29, 30, 31, 45, 63, 65, 128, 147, 148, 165, 204, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 217, 218, 219, 220, 221, 222

Prazer 41, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 104, 105, 275, 291, 292, 293, 295, 297

Presbíteros 6, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 105

Processos 2, 4, 5, 7, 9, 10, 71, 76, 78, 80, 81, 82, 93, 96, 118, 125, 133, 134, 136, 143, 144, 145, 146, 152, 162, 165, 166, 168, 170, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 203, 206, 239, 271, 274, 333, 339, 344, 349, 354, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 366, 367, 391, 392, 398, 399, 401, 404

Psicodinâmica do Trabalho 6, 95, 96, 98, 103, 104, 105

R

Regulação 40, 41, 47, 48, 54, 95, 98, 99, 102, 103

Remuneração 49, 212, 213, 227, 254, 255, 256, 257, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 267, 303, 304, 310, 364, 366

Risco 3, 79, 106, 107, 111, 114, 117, 118, 119, 137, 139, 156, 168, 185, 186, 188, 190, 192, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 217, 218, 220, 221, 225, 323, 335, 344

Rotina 126, 176, 177, 178

S

Sistema 1, 3, 11, 14, 15, 18, 29, 31, 32, 34, 62, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 116, 118, 119, 130, 135, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 168, 170, 204, 228, 229, 232, 241, 242, 246, 269, 306, 307, 310, 312, 313, 329, 340, 341, 342, 343, 345, 346, 355

Sofrimento 95, 96, 97, 98, 99, 101, 102, 103, 104, 105

Startups 7, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 161, 162, 407

T

Teoria dos stakeholders 185, 186, 188, 197, 198

Trabalho 6, 8, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 64, 67, 68, 69, 71, 76, 79, 83, 84, 85, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 110, 111, 112, 114, 116, 117, 118, 119, 141, 142, 143, 146, 150, 152, 153, 156, 160, 161, 162, 165, 166, 173, 176, 178, 179, 180, 181, 190, 201, 204, 208, 209, 210, 220, 221, 223, 224, 228, 230, 231, 234, 239, 242, 251, 252, 254, 255, 256, 257, 259, 260, 263, 264, 267, 268, 269, 272, 278, 285, 293, 298, 299, 303, 304, 306, 307, 309, 310, 311, 318, 335, 343, 350, 351, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 364, 365, 366, 389, 390, 405

ADMINISTRAÇÃO:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2021

ADMINISTRAÇÃO:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 