

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)  
(Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

---

C749a Congresso Nacional de Arquivologia (4. : 2010 : Vitória, ES).  
Anais do IV Congresso Nacional de Arquivologia, 19 a 22 de  
outubro de 2010. - Vitória, ES : [AARQES], 2010.  
1 CD-ROM

Tema: A Gestão de Documentos Arquivísticos e o Impacto das  
Novas Tecnologias de Informação e Comunicação.  
ISBN: 978-85-63771-00-1

1. Arquivologia - Congressos. 2. Documentos arquivísticos -  
Congressos. 3. Tecnologia da informação. I. Título. II. A Gestão de  
Documentos Arquivísticos e o Impacto das Novas Tecnologias de  
Informação e Comunicação.

CDU: 930.25

---

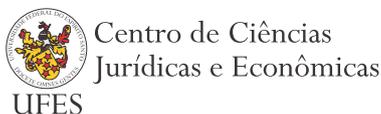
## Realização



## Patrocínio



## Apoio



## Parceiros



## Agência Oficial



## Organização



# COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO DEPARTAMENTO DE ARQUIVO GERAL DA UFSM

Aline Medianeira Ramiro Vedoin<sup>1</sup>  
Franciele Simon Carpes<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este artigo versa sobre um estudo do grau de comprometimento dos colaboradores do Departamento de Arquivo Geral, da Universidade Federal de Santa Maria. Dessa forma, o processo de pesquisa contemplou num primeiro momento, um estudo teórico sobre comprometimento organizacional e após, partiu-se para a elaboração de um instrumento de coleta de dados. O questionário adotado na pesquisa subsidiou-se no modelo de Meyer, Allen e Smith (1993), considerando os três componentes do comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo). O universo de pesquisa foi composto de vinte colaboradores, sendo que o índice de retorno foi de 100%. Após análise e interpretação dos questionários, buscou-se apreciar as três bases sob o prisma da teoria confinante às respostas coletadas. Assim sendo, os resultados sinalizaram que existe uma integração dos colaboradores em relação à identidade da organização, os quais se encontram comprometidos com as estratégias da mesma e, por conseguinte, envolvidos com a cultura organizacional. Portanto, vislumbra-se cada vez mais a relevância da difusão da aplicabilidade destes estudos de comprometimento no cenário organizacional, a fim de que os mesmos sirvam de balizadores para melhorias contínuas em gestão e administração.

**Palavras-chave:** Comprometimento organizacional. Arquivistas. Arquivo. Colaborador.

## INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta um estudo sobre o grau de comprometimento dos colaboradores do Departamento de Arquivo Geral da Universidade Federal de Santa Maria (DAG-UFSM). Entende-se por colaborador como aquele que ajuda, ampara, facilita algo ou alguém para se atingir determinado objetivo, ou seja, é aquela pessoa importante que sempre busca agregar de alguma maneira<sup>3</sup>. Sendo assim, nosso universo de colaboradores do DAG compreende os servidores técnico-administrativos lotados no DAG e pertencentes ao quadro funcional da UFSM, assim como também os funcionários contratados mediante terceirização.

Este artigo é composto de seis seções. Na primeira, apresentam-se os aspectos introdutórios. Após, realizou-se um aporte teórico sobre comprometimento organizacional a partir de seus principais expoentes. Em seguida, apresenta-se o contexto, isto é, o lócus de aplicação desta pesquisa: o Departamento de Arquivo Geral da UFSM. Na quarta parte, encontra-se a metodologia adotada para

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração da UFSM. Email: alinevedoin@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Arquivista da Universidade Federal de Santa Maria. Email: fran\_carpes@yahoo.com.br

<sup>3</sup> Fonte: *Site Administradores* – O portal da Administração. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-diferenca-entre-funcionario-e-colaborador/38577/>. Acesso em: 20 jul.2010.

desenvolver a pesquisa, ou seja, os métodos e técnica que possibilitaram o levantamento, coleta, classificação e análise dos dados. O processo desde a apresentação até a discussão dos resultados da presente investigação é descrito na seção subsequente. Na última seção, agregam-se as considerações concludentes da pesquisa, bem como seus possíveis desdobramentos e contribuições para futuras pesquisas.

## **1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL**

A interação entre homem e organização, há muito tempo, configura-se como objeto de investigação. Assim, traçando-se uma linha de evolução histórica, visualiza-se que desde a perspectiva da administração científica do trabalho até as linhas de pensamento contemporâneas, a relação indivíduo-organização sempre esteve no foco das discussões, sendo que nas últimas décadas, a análise do comprometimento vem se aprofundando. (CANÇADO; GENELHU; MORAES, 2007, p. 05).

Neste aspecto, de acordo com Genelhu (2004), no que tange as teorias administrativas e a relação com o comprometimento, infere-se o aprofundamento da abordagem de comprometimento, sendo que num ponto inicial temos a Escola Clássica de Taylor e Fayol, a qual evidenciava a não existência de integração entre o indivíduo e organização. Com o passar dos anos, várias teorias administrativas foram surgindo, culminando-se na abordagem das organizações de aprendizagem, isto é, a relação do indivíduo com a organização ocorre via aprendizagem.

Dessa forma, visualiza-se a contribuição destas teorias a fim de entender a evolução do conceito de comprometimento organizacional. Pois, a partir destes desdobramentos de como se articula a relação indivíduo-organização, é que se enseja um maior esclarecimento e análise do vínculo que se estabelece entre os colaboradores e suas organizações empregadoras.

Assim, o conceito de comprometimento organizacional é estudado por inúmeros teóricos. Num primeiro momento, houve o clássico trabalho de Mowday; Steers; Porter, em 1982. Outros expoentes neste assunto foram Meyer e Allen (1991), os quais preconizaram um modelo que engloba três dimensões básicas: afetiva, instrumental e normativa. Sendo que, para fins deste ensaio, será a partir do estudo de Meyer, Allen e Smith (1993) a construção da presente pesquisa.

Portanto, definir, em termos conceituais, a palavra comprometimento não tem sido tarefa fácil, e conforme Costa (2007, p. 25) “a tradição de pesquisa sobre comprometimento não tem conseguido precisar, claramente o significado dessa expressão” e o mesmo autor coloca ainda que “muitos estudos tratam de maneira imprecisa, ambígua e até mesmo redundante este fenômeno”.

Estudos quanto à definição do termo comprometimento no Brasil são balizados a partir de Bastos et al (1994), o qual buscou estabelecer um significado para a palavra comprometimento. Este estudioso estabeleceu vários significados para a palavra comprometimento, sendo abordado o comprometimento com um significado de engajamento, agregamento e envolvimento.

Quanto ao caráter disposicional, Bastos et al (1994) divulga como uma descrição não somente das ações, contudo do próprio indivíduo, e, por conseguinte, toma-se como um estado, caracterizado por sentimentos ou reações afetivas positivas tais como a lealdade em relação a algo.

Apresentam um enfoque para o conceito de comprometimento considerando-o como um jogo de diversos fatores que podem estar associados aos motivos de persistir numa relação ou em termos de vínculo psicológico que ultrapassam a persistência nessa relação (ARRIAGAV e AGNEW, 2001 apud COSTA, 2007, p. 26).

E ainda, Medeiros e Enders (1998), corroboram que comprometimento trata-se de uma forte crença, bem como uma aceitação dos valores e objetivos da organização e ainda, trata-se de estar disposto a exercer um esforço significativo em prol da organização e um forte desejo de se manter como membro da organização.

Conforme Senge (1998, p. 246), por comprometimento entende-se como “um sentimento total de responsabilidade na transformação das metas e objetivos em realidade”.

Bastos (1994 apud Costa, 2007), coloca outras expressões que conjugam o termo comprometimento, a saber: desejo de permanecer, de continuar, sentimento de orgulho por pertencer, identificação, apego, envolvimento com os objetivos e valores, engajamento, exercer esforço, empenho em favor de.

Assim sendo, visualiza-se que embora o uso do termo comprometimento gere algumas dúvidas, num sentido geral, coaduna-se que os usos de comprometimento denotam a noção de algo que amarre (une, ata) um indivíduo a alguma coisa. (COSTA, 2007).

Portanto, em suma, o comprometimento revela-se como “um conjunto de sentimentos e ações do indivíduo em relação a sua organização” (MEDEIROS e ENDERS, 1998, p. 69). Meyer e Herscovitch (2001 apud Carvalho, 2007) ainda citam que o termo comprometimento pode apresentar alguns aspectos em relação ao contexto do trabalho, a saber:

1- comprometimento com a organização, analisado por Mowday et al. (1982); 2- comprometimento com a ocupação ou profissão, pesquisado por Blau (1985), Meyer, Allen e Smith (1993), 3- comprometimento com equipes e liderança, analisado por Becker, (1992); 4- comprometimento com os objetivos, estudado por Campion e Lord (1982) e 5- comprometimento com as carreiras pessoais, estudado por Hall (1996).

Outro aspecto na conjuntura de comprometimento organizacional, diz respeito as suas perspectivas, as quais podem ser analisadas de maneira unidimensional ou multidimensional.

Entende-se por uma perspectiva unidimensional aquela que toma o comprometimento organizacional como uma atitude global frente à organização. Por outro lado, uma perspectiva multidimensional envolve a decomposição do comprometimento organizacional em vários subescores que podem se reportar a diferentes focos que integram uma organização (REICHERS, 1985 apud COSTA, 2007, p. 19).

Conforme Carvalho (2007), alguns autores revelam o comprometimento a partir de um construto unidimensional, isto é, referente à satisfação no trabalho como uma atitude geral frente ao trabalho em sua totalidade, em contrapartida outros autores colocam a partir de um construto multidimensional, ou seja, relacionado a um conjunto de reações específicas, a vários elementos que compõem o trabalho e que acabam gerando a satisfação ou insatisfação dos indivíduos. Assim sendo, Meyer e Allen, a partir de seus estudos, contribuíram significativamente para a consolidação do construto multidimensional.

### **1.1 Modelo de comprometimento organizacional proposto por Meyer e Allen**

Conforme Cançado; Genelhu; Moraes (2007) o modelo de comprometimento organizacional sugerido por Meyer e Allen (1991) tem ocupado uma posição de destaque junto às investigações realizadas em torno do tema. Sua sustentação encontra-se alicerçada na abordagem dos três componentes: a) afetivo: relativo às expectativas atendidas e às condições de trabalho; b) instrumental: associado à disponibilidade e benefícios do emprego; e c) normativo: relacionado aos sentimentos de dever e valores pessoais.

De acordo com Meyer e Allen (1991), definem-se os comprometimentos da seguinte maneira:

*Affective commitment (comprometimento afetivo)* – referindo-se a um envolvimento emocional do empregado onde ocorre uma identificação com a organização. “Empregados com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque assim o querem”;

*Continuance commitment (comprometimento instrumental)* – referindo-se a um comprometimento percebido como custos associados por deixar a organização. “Empregados cujo vínculo principal com a organização é baseado no comprometimento instrumental, permanecem na mesma porque precisam”;

*Normative commitment (comprometimento normativo)* – refletindo um sentimento de obrigação de permanecer na organização. “Empregados com um alto nível de comprometimento normativo sentem que devem permanecer na organização”.

A partir destas conceituações, Cançado; Genelhu; Moraes (2007, p. 11) expõem as razões que guiam a permanência do empregado na organização, as quais se baseiam na distinção da natureza psicológica dos três vínculos e componentes do comprometimento organizacional, os quais são: o desejo (afetivo), a necessidade (instrumental), e a obrigação moral (normativo).

Outra importante contribuição de Allen e Meyer (1991, p. 3), revela-se com a caracterização dos indivíduos de cada componente do comprometimento da seguinte forma:

Empregados com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque eles querem, aqueles com comprometimento instrumental permanecem porque eles precisam e aqueles com comprometimento normativo permanecem porque eles sentem que são obrigados.

O modelo de conceitualização de Meyer e Allen, dentre os diversos modelos existentes de comprometimento, trata-se do modelo de maior aceitação entre os pesquisadores. Portanto, vislumbra-se uma aceitação a nível internacional, o qual tem sido validado em várias culturas. (MULLER et al, 2005).

Cançado; Genelhu; Moraes (2007) apresentam que a partir deste modelo, tem se consolidado e balizado a construção de instrumentos de coleta de dados, a fim de verificar diversas realidades. Assim, questionários desenvolvidos têm sido aplicados, testados e validados, em diversas pesquisas no Brasil, como pode ser observado nas pesquisas desenvolvidas por Medeiros (1997), Rego e Souto (2004) e Dias (2005), dentre outros.

Assim sendo, corroborando do papel deste modelo e de uma tendência atual de referenciá-lo, será a partir dos autores Meyer e Allen que se subsidiará a presente pesquisa, a fim de evidenciar a relevância e a atualidade do estudo do comprometimento no trabalho, visto que as organizações tendem a ficarem cada vez mais enxutas e mais flexíveis, logo, tornam-se cada vez mais importantes àqueles que lá permanecem. Portanto, surge então a necessidade de se procurar ações de gestão que possibilitem assegurar o comprometimento dos empregados com a empresa. (MEYER e ALLEN, 1991).

## **2 O CONTEXTO: Departamento de Arquivo da UFSM<sup>4</sup>**

O Departamento de Arquivo Geral (DAG) é o órgão responsável pelas políticas arquivísticas da Universidade. Originou-se da reestruturação da, na época, Divisão de Serviços Gerais, vinculada à Pró-Reitoria de Administração. O DAG foi criado com a finalidade de planejar e coordenar as atividades

---

<sup>4</sup> Fonte: *Site* da Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: [www.ufsm.br/dag](http://www.ufsm.br/dag) . Acesso em: 10 jul.2010.

concernentes ao sistema de arquivos da Universidade. Assim, em dezessete de janeiro de 1990, em sessão do Conselho Universitário, foi aprovado o projeto para a instituição de um sistema de arquivos para a UFSM.

Em 22 de dezembro de 2006, foi aprovado o projeto de reestruturação da Divisão de Arquivo Geral, na 663ª Sessão do Conselho Universitário, pelo parecer nº. 114/06 da Comissão de Legislação e Regimentos e Resolução nº. 016/06. Por meio deste projeto a Divisão de Arquivo Geral passou a denominar-se Departamento de Arquivo Geral, constituindo-se na estrutura organizacional da UFSM como órgão suplementar central.

Como órgão suplementar central da UFSM, subordinado diretamente ao Reitor, sob a supervisão administrativa da Pró-Reitoria de Administração, o DAG tem por finalidade coordenar o sistema de arquivos na UFSM, mediante a adoção de políticas de gestão documental, constituindo-se em um instrumento de apoio à administração, à pesquisa histórica ou científica, na defesa dos interesses da Universidade e dos direitos do cidadão.

Mais especificamente seus objetivos são: desenvolver uma política de gestão documental; constituir e preservar o Fundo Documental da UFSM, servindo como referência, informação, prova ou fonte de pesquisa científica; assessorar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no processo de avaliação documental; coordenar e supervisionar as atividades relacionadas com protocolo, arquivos setoriais, arquivo permanente e serviços de reprografia; racionalizar a produção documental.

O DAG mantém sob sua custódia documentos permanentes oriundos das atividades dos órgãos administrativos e das unidades de ensino, pesquisa e extensão que compõe a universidade.

Dentre as políticas arquivísticas instituídas desde a criação do DAG, destacam-se: definição de políticas e procedimentos arquivísticos; informatização do protocolo; implementação de políticas de avaliação; estruturação da comissão de avaliação de documentos; orientação de procedimentos de destinação, análise e aprovação de tabelas de temporalidade; expansão do espaço físico para abrigar o acervo; e planejamento e elaboração de políticas de descrição.

O projeto de implementação do sistema de arquivos da UFSM foi aprovado em 17 de janeiro de 1990, na 438ª Sessão do Conselho Universitário. Os objetivos do sistema de arquivos da UFSM constituem-se em suprir a instituição de todas as informações necessárias ao processo de análise e tomada de decisões; racionalizar a produção documental; garantir a implementação de uma política de avaliação de documentos e preservar o Fundo Documental da UFSM como parte integrante dos fundos da Administração Federal.

Os fundos documentais da UFSM foram definidos com o estudo da evolução da estrutura organizacional dos Fundos Documentais, que foram construídas após análise e estudos dos estatutos,

regimentos, resoluções e publicações da UFSM, compreendendo o período de 1931 a 1999. Dentre as publicações do DAG destaca-se: Projeto de Implantação do Sistema de Arquivos da UFSM (1992); Tabela de Temporalidade de Documentos da Pró-Reitoria de Recursos Humanos (1998); Uma Política de Arranjo Documental para a Universidade Federal de Santa Maria (2001); e Controle de Processos (2003).

### **3 METODOLOGIA**

Conforme Silva e Menezes (2001) a presente pesquisa, do ponto de vista de sua natureza pode ser considerada aplicada e do ponto de vista da forma de abordagem do problema é considerada qualitativa, visto que “a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa” (Ibid., p. 20). Do ponto de vista de seus objetivos, caracteriza-se por uma pesquisa descritiva, isto é, objetivou descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 1991). Este tipo envolve a utilização de técnicas padronizadas para a coleta de dados.

Quanto ao processo de coleta de dados, o instrumento de coleta adotado foi um questionário abarcando 2 (duas) partes. A primeira parte foi composta de questões fechadas, nas quais foram coletados dados sobre algumas características gerais dos respondentes. A segunda parte do questionário trouxe 13 (treze) questões do instrumento utilizado por Meyer, Allen e Smith (1993) e validado por Medeiros e Enders (1998). Por conseguinte, o questionário utilizado foi do tipo de *Likert* com respostas na escala de 1 a 5 (um a cinco), variando de Discordo Totalmente a Concordo Totalmente.

Quanto ao universo de pesquisa, coloca-se que foram entregues 20 (vinte) questionários aos colaboradores em atividade. Foram recebidas 20 (vinte) respostas dos questionários, representando 100% deles, os quais tiveram suas respostas apresentadas, neste trabalho, na forma de gráficos, além de analisadas e comentadas, permitindo a conclusão de alguns pontos quanto à realidade vivenciada pelos colaboradores.

Deste modo, aplicou-se um instrumento de coleta de dados a fim de estudar o grau de comprometimento destes profissionais, através da análise das respostas assinaladas junto às fundamentações teóricas existentes acerca da presente temática.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A partir da análise dos resultados pode-se concluir, inicialmente, que os colaboradores do Departamento de Arquivo Geral da UFSM são em sua maioria do sexo feminino; de idade entre 25 e 45 anos; estado civil casado; com rendimento mensal familiar entre R\$ 4.651,00 até R\$ 13.950,00; possui pós-graduação completa; e, trabalham a mais de 20 anos no Departamento.

A seguir apresentam-se os resultados da segunda parte do questionário aplicado, com o objetivo de analisar o comprometimento afetivo, normativo e instrumental, de acordo com o modelo de Meyer e Allen (1991).

No que se refere ao comprometimento afetivo, o qual é caracterizado pela identificação do indivíduo com a organização, por meio do estabelecimento de vínculos emocionais, foram abordadas cinco questões. Neste comprometimento o indivíduo assume uma postura positiva e ativa diante do trabalho e da organização, pois os colaboradores mais comprometidos afetivamente possuem maior tendência em sentirem-se motivados a contribuir mais vigorosamente para a organização, com um menor *turnover*, absenteísmo mais baixo e desempenho mais elevado (BAÍA et al, 2006).

Cada pergunta abrangia o seguinte: Questão 1 - Eu realmente sinto os problemas do DAG como se fossem meus; Questão 2 - O DAG tem um imenso significado pessoal para mim; Questão 3 - O DAG merece a minha lealdade; Questão 4 - Na situação atual, ficar no DAG é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo; e Questão 5 - Eu seria muito feliz em dedicar o resto da minha carreira ao DAG. O gráfico abaixo apresenta os resultados dessas questões:

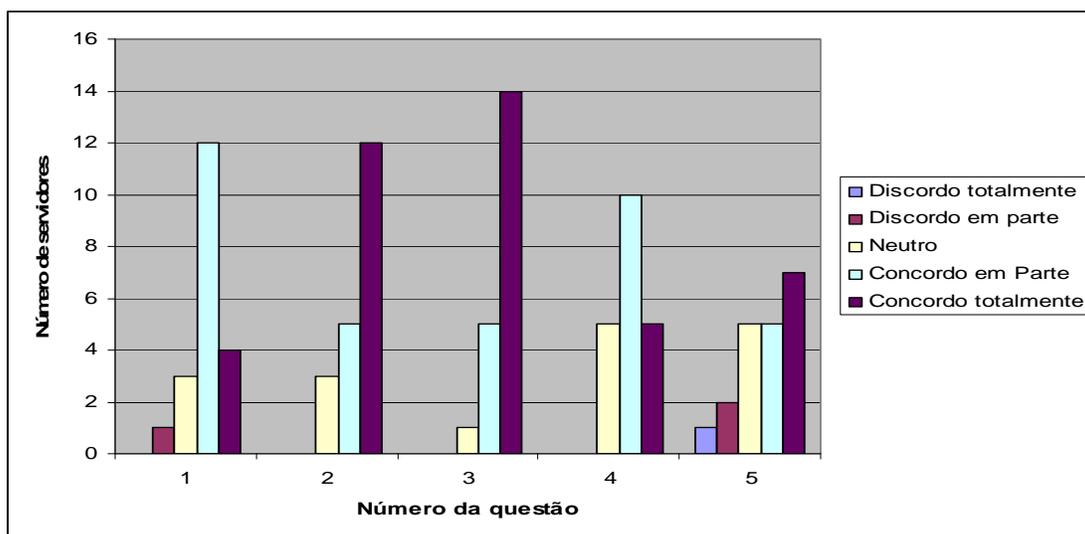
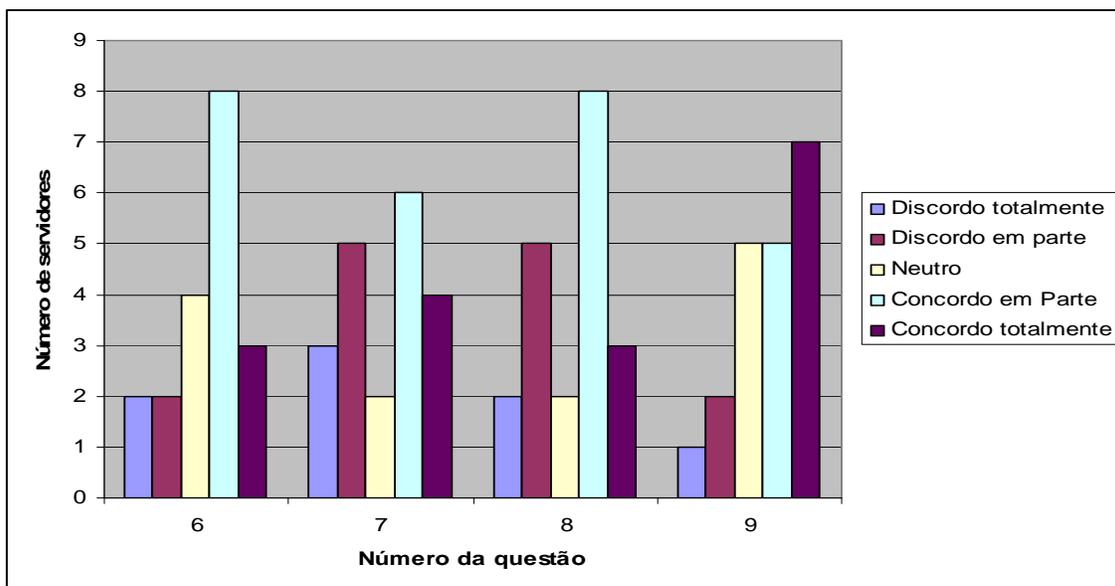


Figura 1 – Gráfico referente ao Comprometimento Afetivo.

Os dados apresentados no gráfico acima evidenciam um forte envolvimento emocional da maioria dos entrevistados com a organização. Sendo assim, nota-se um desejo de permanecer trabalhando no Departamento, não apenas por necessidade, mas também por sentirem vontade de permanecer no mesmo. Também se observa uma forte lealdade com o Departamento, pois o indivíduo se identifica com a organização e com os objetivos dela. Portanto, pode-se inferir que a maioria dos colaboradores do DAG deseja contribuir, bem como possui um sentimento de orgulho em permanecer na organização.

Com relação ao comprometimento normativo, que ocorre quando a pessoa permanece na organização porque tem uma obrigação moral, foram abordadas 4 questões, buscando também identificar o nível dessa dimensão do comprometimento. Assim, o enfoque normativo envolve o sacrifício pessoal associado a deixar o emprego, ou seja, este sacrifício se vincula às pressões normativas, advindas da própria cultura organizacional do ambiente, por meio de normas e regras da organização.

Nesse sentido, o comprometimento normativo aborda as seguintes indagações: Questão 6 - Eu não deixaria o DAG agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui; Questão 7 – Eu me sentiria culpado se deixasse o DAG agora; Questão 8 – Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar o DAG agora; Questão 9 – Eu devo muito ao Departamento. Os resultados referentes a essas questões são apresentados no gráfico abaixo:

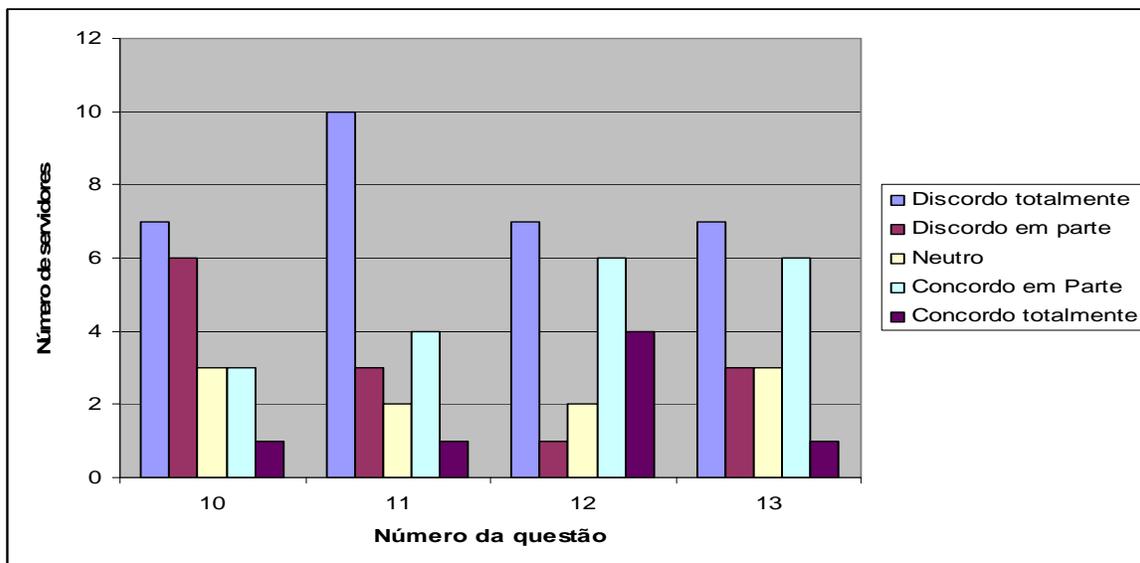


**Figura 2** – Gráfico referente ao Comprometimento Normativo.

As questões relacionadas à dimensão normativa demonstram que a maioria concorda em parte com a obrigação em permanecer na organização. A maioria sente que possui uma obrigação moral com os colegas e que não seria certo deixar o DAG neste momento, mesmo que fosse mais vantajoso. Ainda assim, observa-se um equilíbrio quanto à culpa por deixar o DAG.

O comprometimento instrumental se refere aos custos associados por deixar a organização, envolvendo, portanto um cálculo de perdas e ganhos nas trocas que o indivíduo faz com a organização, bem como a disponibilidade e benefícios do emprego. Portanto, quando um funcionário permanece na empresa por causa das recompensas e custos relacionados à sua saída da mesma, ele possui comprometimento instrumental, que também é denominado como calculativo (BAÍÁ et al, 2006).

Esta dimensão do comprometimento contempla quatro questões, a saber: Questão 10 - Se eu decidisse deixar o DAG agora, minha vida ficaria bastante desestruturada; Questão 11 – Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse o DAG; Questão 12 – Mesmo se eu quisesse, seria muito difícil para mim, deixar o DAG agora; e, Questão 13 – Uma das poucas conseqüências negativas de deixar o DAG seria a escassez de alternativas imediatas. Por meio do gráfico abaixo são apresentados os resultados dessas quatro questões:



**Figura 3** – Gráfico referente ao Comprometimento Instrumental.

Os dados apresentados demonstram que houve certo equilíbrio nas respostas segundo o enfoque instrumental. Neste sentido, nem todos os colaboradores do Departamento permanecem por necessidade. Observa-se que a maioria dos servidores acredita que teriam alternativas, caso deixassem o Departamento. Assim, a maioria acredita que haveria possibilidades futuras de melhores oportunidades

no mercado de trabalho. Então, de maneira geral, infere-se que os colaboradores não estão ligados ao DAG apenas pela necessidade.

A análise dos resultados demonstra um grau de comprometimento muito alto dos colaboradores do DAG, destacando-se por meio destes dados que a base do vínculo afetivo predominou. Nesse sentido, de acordo com a fundamentação teórica, os indivíduos comprometidos afetivamente se identificam e crêem nos valores e objetivos da instituição e têm forte crença e desejo de se manterem e atuarem em favor da organização.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se por comprometimento organizacional como o vínculo que conecta o indivíduo à organização na qual trabalha. Neste sentido, este vínculo pode ser estabelecido de diversas formas e se encontra diretamente ligado ao desempenho organizacional. Dessa forma, ter colaboradores comprometidos trata-se de um diferencial competitivo, pois se possibilita compreender o comportamento humano, visto que qualquer organização bem sucedida precisa, necessariamente, atender de antemão as satisfações de seu cliente interno.

Ao se analisar o nível de comprometimento organizacional, observa-se que a dimensão do comprometimento mais forte presente na população estudada é a de base afetiva. Isso remete que os colaboradores do DAG se sentem ligados emocionalmente ao Departamento, dessa forma se identificam e envolvem-se com a organização e ali permanecem porque querem. Portanto, nesta dimensão de comprometimento fica claro que os colaboradores encontram-se unidos ao departamento em função do atendimento de expectativas, bem como por necessidades pessoais; e tudo isso, é expresso por meio de sentimentos de gostar e desejar dar o máximo de si em prol da organização.

Sendo assim, a partir da presente pesquisa verificou-se que o grau de comprometimento dos colaboradores do Departamento de Arquivo Geral da UFSM é altamente satisfatório. A partir disso, diagnostica-se a relevância de estudos sobre comprometimento à medida que servem de balizadores para melhorias em gestão e administração de pessoas.

**ABSTRACT:** This article discusses a study of the degree of commitment of employees of the Department of General Archives of the Federal University of Santa Maria. Thus, the search process contemplated at first, a theoretical study of organizational commitment, and after he went to the elaboration of an instrument to collect data. The questionnaire adopted in the research subsidized by the model of Meyer, Allen and Smith (1993), considering the three components of organizational commitment (affective, continuance and normative). The research universe was composed of twenty

employees, and the rate of return was 100%. Analysis and interpretation of questionnaires aimed to assess the three bases from the perspective of the theory confining the responses collected. Therefore, the results showed that there is integration of employees regarding the identity of the organization, which are committed to the strategies of the same and therefore involved with the organizational culture. Therefore, we conjecture is increasingly important to the spread of the applicability of these studies of commitment in the organizational setting, so that they serve as indicators for continuous improvements in management and administration.

## REFERÊNCIAS

BAÍÁ, E. S. et al. **Comprometimento organizacional**: um estudo de caso do Grupo PET ADM – FEA/USP. In: IX Seminário em Administração (SEMEAD), USP: São Paulo, 2006.

BASTOS, A.V.B.; et al O Conceito de Comprometimento: sua natureza e papel nas explicações do comprometimento humano no trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 18, 1994, **Anais...** PR: ANPAD, 1994.

CANÇADO, V.; GENELHU, P.; MORAES, L. F. R. **Comprometimento com a profissão**: Um estudo em uma universidade no estado de Minas Gerais. READ – Edição 55, V. 13, Nº. 1, 2007. Disponível em: <http://read.adm.ufrgs.br/edicoes/>. Acesso em: 25 nov. 2009.

CARVALHO, T. A. T. de. **A escolha e o comprometimento com a profissão/carreira**: um estudo entre psicólogos. Dissertação de Mestrado. UFBA. 2007.

COSTA, V. M. **As bases afetiva e instrumental do comprometimento organizacional**: confrontando suas diferenças entre empresas e trabalhadores da agricultura irrigada do Pólo Juazeiro/Petrolina. Tese de Doutorado. Universidade Federal da Bahia. 2007.

GENELHU, P. S. **Retenção de talentos via comprometimento**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. **Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional**. In: Revista de Administração Contemporânea, 1998.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. **A three-component conceptualization of organization commitment**. Human Resource Management Review, 1, 61-89, 1991.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J.; & SMITH, C. A. *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization*. 1993.

MULLER, M. et al. **Comprometimento organizacional**: um estudo de caso no supermercado “beta”.  
In: Revista Gestão Industrial. 2005. Disponível em:  
<http://www.pg.cefetpr.br/ppgep/revista/revista2005/pdf4/RGIv01n04a10.pdf> . Acesso em: 16 dez.  
2009.

SENGE, P. M. A. **A quinta disciplina**. 2. ed. São Paulo: Best Seller, 1998.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3.ed.  
Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.