



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



INSTITUTO DE PSICOLOGIA

Programa de Pós-Graduação em Psicologia - Mestrado

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

ALICE LANGONI SALGADO

**COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E LOCUS DE
CONTROLE EM JOVENS TRABALHADORES: UMA COMPARAÇÃO
ENTRE PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES DE UM
PROGRAMA SOCIAL**

**UBERLÂNDIA
2008**

ALICE LANGONI SALGADO

**COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E LOCUS DE
CONTROLE EM JOVENS TRABALHADORES: UMA COMPARAÇÃO
ENTRE PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES DE UM
PROGRAMA SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientadora: Dra. Marília Ferreira Dela Coleta

Co-Orientador: Dr. Sinésio Gomide Júnior

UBERLÂNDIA

2008

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

- S164c Salgado, Alice Langoni, 1979-
Comprometimento organizacional e locus de controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social. / Alice Langoni Salgado. - 2008.
157 f.
Orientadora : Marília Ferreira Dela Coleta.
Co- orientador : Sinésio Gomide Júnior.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia.
Inclui bibliografia.
1. Trabalho - Aspectos psicológicos - Teses. 2. Psicologia industrial - Teses. 3. Comportamento organizacional – Teses. I. Dela Coleta, Marília Ferreira. II. Gomide Júnior, Sinésio. II. Universidade Federal de Uberlândia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

CDU: 159.944



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



INSTITUTO DE PSICOLOGIA

Programa de Pós-Graduação em Psicologia - Mestrado

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

ALICE LANGONI SALGADO

**Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em Jovens
Trabalhadores: uma Comparação entre Participantes e não Participantes
de um Programa Social**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Carlos Alberto Freire Medeiros (Membro)

Prof. Dra. Áurea de Fátima Oliveira (Membro)

Prof. Dra. Marília Ferreira Dela Coleta (Orientadora)

Aos meus pais, pelo amor incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me proteger e guiar meus passos, sempre!

Aos meus pais, por me ensinarem que o conhecimento nunca é demais e que é o maior tesouro que uma pessoa pode ter. À minha mãe, minha digitadora oficial: pela serenidade, cumplicidade e olhar confortante. Ao meu pai, pela humildade, honestidade e persistência.

Aos meus irmãos: Bruno, Cecília e Maria Angélica, por entenderem meu compromisso e minha seriedade no que me proponho a fazer.

Às famílias Langoni e Salgado, por sempre acreditarem e torcerem por mim.

Ao Everton, por me fazer tão bem.

À Dra. Marília Ferreira Dela Coleta, minha orientadora, pelo bom humor, acompanhamento e esclarecimentos durante este período.

Ao Maiango, meu amigo querido, por insistir e me fazer acreditar que eu era capaz de fazer o Mestrado.

Às sempre amigas da faculdade: Gesiane, Janaína, Carol Batista, Elisane, Tatiana e Kely, por me acompanharem há tanto tempo e por saber que estarão sempre por perto.

À Tia Diva (minha professora da 3ª série do ensino infantil) que me mostrou o quanto aprender e estudar é prazeroso.

A todos os amigos que acompanharam esta conquista.

À Marineide, pelo seu profissionalismo que me dava a certeza da seriedade deste Programa de Pós-Graduação.

Aos professores do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, em especial, ao Dr. Sinésio Gomide Júnior, meu co-orientador, com seus ensinamentos certos; à Dra. Maria do Carmo Fernandes Martins e à Dra. Áurea de Fátima Oliveira, pelas orientações fundamentais ao aperfeiçoamento desta pesquisa.

Aos membros da banca, pela disponibilidade e importantes contribuições que aproveitarei da melhor forma possível.

Aos menores aprendizes, associados e ex-menores aprendizes, personagens da minha dissertação, que se dispuseram a contribuir com minha pesquisa.

Aos supervisores da organização pesquisada, por disponibilizarem os meios de contato com os participantes do estudo.

RESUMO

Este estudo teve como objetivos principais avaliar e comparar o Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e a orientação de Locus de Controle de jovens trabalhadores, participantes, ex-participantes e não participantes de um Programa de Aprendizagem, como também verificar a correlação entre a orientação do Locus de Controle, variáveis pessoais e profissionais e Comprometimento Organizacional na amostra. Estes objetivos foram definidos a partir da literatura, tendo sido observado que as pesquisas pouco exploram a relação jovem-trabalho e a formação profissional deste trabalhador, mesmo diante da realidade brasileira, que demonstra uma quantidade cada vez maior de adolescentes adentrando precocemente no mercado de trabalho e, em sua maioria, sem qualificação profissional suficiente para a concorrência acirrada com que se deparam. Para isso, foi realizado um estudo de caso em uma empresa de grande porte, do ramo de tele-atendimento (*contact center*), da qual foram retirados três grupos de empregados: (G1)menores aprendizes, (G2)ex-menores aprendizes contratados e (G3)contratados que não passaram pelo programa, totalizando uma amostra de 190 participantes, que responderam a escalas previamente validadas de Locus de Controle e Comprometimento Organizacional Afetivo, Calculativo e Normativo. Além das escalas, elaborou-se um questionário sobre dados pessoais e profissionais. O conjunto dos instrumentos foi aplicado na instituição de formação especializada, onde o primeiro grupo participa do Programa de Aprendizagem, determinado pelo Governo Federal e financiado pela organização com o objetivo de capacitação profissional de jovens, e na própria organização, para o segundo e terceiro grupo, fora do horário de trabalho e de maneira voluntária, após receberem explicações sobre os objetivos do estudo e concordarem em participar. Após a coleta de dados, foram realizadas análises descritivas, correlacionais e de variância, utilizando-se o programa SPSS. Os resultados indicaram que os grupos que estão sendo ou já foram treinados têm média significativamente

maior de comprometimento afetivo; os homens mostraram-se mais comprometidos normativamente com a organização, com locus de controle mais externo (sorte e outros poderosos) e menos interno do que as mulheres. Os índices de internalidade mantiveram-se altos nos três grupos e estiveram presentes em todas as análises desta variável. No que se refere ao tempo de empresa, encontrou-se diferença significativa quanto ao comprometimento calculativo e afetivo, locus-internalidade e locus-sorte. No que diz respeito à idade, ao estado civil e à escolaridade, não foram observadas diferenças significativas entre os grupos. Diante de tais resultados, conclui-se que as hipóteses de diferença entre os três grupos foram parcialmente confirmadas, ao se constatarem diferenças no que diz respeito aos índices de Comprometimento Organizacional e entre sub-grupos divididos de acordo com as variáveis pessoais e profissionais. O fato de se tratar de um estudo de caso restringe a generalização dos resultados, mesmo porque o trabalho de tele-atendimento atrai mais jovens e mais mulheres. Sugerem-se pesquisas com jovens trabalhadores com características mais heterogêneas, de ramos de atividades diferenciados, de modo a esclarecer as variáveis relacionadas com o comprometimento organizacional para este grupo particular.

Palavras-chave: comprometimento organizacional, locus de controle, treinamento

ABSTRACT

This study had as objectives to evaluate and to compare the affective, the normative and the calculative Organizational Commitment and locus of control orientation of young workers, being participants, former participants, and non-participants of a Training Program, as well as to verify the correlation between the locus of control orientation, demographic and professional data and Organizational Commitment in this sample. These objectives were defined based on the literature, where it could observe that the researches explore very few the relation between youngsters and work, and their professional education, even facing the Brazilian reality, with a growing amount of adolescents beginning early at the work market and, in this majority, with no professional qualities to face a strong competition. Therefore, a case study was developed in a great organization, of the contact center trade, from which were obtained three groups of employees: (G1) young trainers, (G2) ex young trainers, now employers, and (G3) employees never trained, fulfilling a sample of 190 participants, who answered previously validated scales of Locus of Control and Affective, Calculative and Normative Organizational Commitment. Not only were the scales developed, but also a questionnaire about personal and professional data. The whole instrument was applied in the institution where the first group participates of the Learning Program, as defined by the Federal Government and supported by the organization with the objective of professional qualification of youngsters. The second and the third groups answered the instruments in the organization, during off hours, in a spontaneous way, after having received information about the objectives of the study and agreed in participating. After the data collection, descriptive, correlation and variance analysis were performed using the SPSS Program. The results pointed that the groups which are or which were already trained had a mean significantly higher of Affective Commitment; men showed more normative commitment with the

organization, more external (chance and powerful others) and less internal locus of control than women. The internal levels were high in the three groups and they were present in all analysis. In relation to the time of employment in that organization, significant differences were obtained in calculative and affective commitment, internal locus of control and chance locus of control. Concerning age, marital status and educational level, there were no significant differences among groups. Facing these results, the conclusion is that the hypothesis about differences between the three groups were partially confirmed, considering that differences in the Organizational Commitment and between the sub-groups by personal and professional variables were found. The fact that this is a case study limits the generalization of the results, even because the work in a contact center is more attractive to young people and women. Investigations with young workers with more heterogeneous characteristics, from different trades of business, can be suggested in order to clarify the variables related to organizational commitment for this particular group.

Key words: organizational commitment, locus of control, training

LISTA DE TABELAS

	Pg.
Tabela 01. Coeficientes de Consistência Interna (Alfa de Cronbach) das escalas utilizadas no estudo	90
Tabela 02. Frequências e médias da idade dos sujeitos nos três grupos	92
Tabela 03. Frequências do nível de escolaridade dos sujeitos nos três grupos	92
Tabela 04. Frequências do estado civil dos sujeitos nos três grupos	93
Tabela 05. Frequências e médias do tempo de contrato dos sujeitos nos três grupos	93
Tabela 06. Número de itens, médias ponderadas e desvios padrão dos instrumentos utilizados no estudo	95
Tabela 07. Médias dos grupos nas escalas e resultados das ANOVAs entre grupos	96
Tabela 08. Comparação das médias dos grupos nos fatores da Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo	97
Tabela 09. Médias dos grupos em cada item da escala de Comprometimento Organizacional Normativo	99
Tabela 10. Médias dos grupos em cada item da escala de Comprometimento Organizacional Calculativo	101
Tabela 11. Médias dos grupos em cada item da escala de Comprometimento Organizacional Afetivo	103
Tabela 12. Médias dos sujeitos masculinos e femininos nas escalas e resultados das ANOVAs entre grupos	104
Tabela 13. Médias dos sujeitos com relação ao tempo de empresa nas escalas e resultados das ANOVAs entre grupos	106
Tabela 14. Coeficientes de correlação (r de Pearson) entre os fatores de Comprometimento Organizacional, variáveis biográficas e Locus de Controle	107

LISTA DE FIGURAS

	Pg.
Figura 01. Grau de comprometimento normativo, calculativo e afetivo dos três grupos de sujeitos	98

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	17
1. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL (CO)	25
1.1 Definição de CO e níveis de análise	25
1.2 Variáveis do nível individual estudadas em CO	27
1.2.1 Comprometimento Organizacional	29
1.2.2 Locus de Controle	41
2. ADOLESCÊNCIA E TRABALHO	49
2.1 Adolescência: aspectos gerais	49
2.2 O adolescente trabalhador	55
2.3 Adolescência e Trabalho: histórico e aspectos legais	63
2.4 O Programa de Aprendizagem	68
3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS	72
3.1 Justificativa	72
3.2 Objetivos	75
4. METODOLOGIA	76
4.1 A Organização	76
4.2 O Programa de Aprendizagem na Organização	78
4.3 Amostra	80
4.4 Instrumentos	85
4.5 Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados	87
5. RESULTADOS	90
5.1 Testes de confiabilidade dos instrumentos para a amostra pesquisada	90
5.2 Descrição da Amostra	91

5.3 Resultados relativos ao Comprometimento Organizacional e Locus de Controle	94
5.3.1 Níveis de comprometimento organizacional e de locus de controle da amostra	94
5.3.2 Níveis de comprometimento organizacional e de locus de controle – comparação entre os grupos divididos em função do tipo de contrato	96
5.3.3 Níveis de comprometimento organizacional e de locus de controle – comparações entre grupos formados de acordo com as variáveis pessoais	103
5.3.4 Correlação entre as variáveis do estudo: comprometimento organizacional, variáveis biográficas e locus de controle	107
6. DISCUSSÃO	108
7. CONCLUSÃO E AGENDA DE PESQUISA	126
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS	144
ANEXO A – Esclarecimentos sobre a Pesquisa	144
ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Sujeitos	146
ANEXO C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Responsáveis Legais dos Sujeitos	148
ANEXO D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido das Instituições	150
ANEXO E – Questionário de Dados Pessoais e Profissionais	151
ANEXO F – Escala de Locus de Controle	152
ANEXO G – ECON – Escala de Comprometimento Organizacional Normativo	154
ANEXO H – ECOA – Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo	155
ANEXO I – ECOC – Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo	156
ANEXO J – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa	157

INTRODUÇÃO

As Ciências Humanas, assim como as Sociais e as Exatas, interessam-se, cada vez mais, pelo estudo da relação homem-trabalho, devido à importância dispensada à atividade laboral nos dias atuais (Dias, 2005).

Estas Ciências, representadas pela Psicologia, Antropologia, Sociologia, Administração e Engenharias, realizam constantemente pesquisas sobre a relação supracitada, porém, inicialmente, tais trabalhos eram desconexos e descredibilizados cientificamente (Dias, 2005).

Somente em meados dos anos 60, por meio dos estudos de Pugh (1966), que procuravam compreender a relação do homem com seu trabalho, seu comportamento e sua atitude no âmbito organizacional, a interdisciplinaridade se fez presente e delimitou-se o campo de estudo do Comportamento Organizacional, o que trouxe uma maior validade científica a este tipo de investigação.

Para Bastos (1996), o objeto de estudo principal do Comportamento Organizacional está na vinculação do indivíduo à organização e nas implicações deste vínculo.

Alguns estudiosos conceituaram o Comportamento Organizacional com pontos de vistas diferenciados.

Pugh (1966) o tratou como a análise do funcionamento das organizações, dos trabalhadores e dos grupos de trabalho, subdividida em quatro níveis: indivíduos, equipes de trabalho, departamentos e organização.

Staw (1984) o definiu como o estudo do comportamento dos indivíduos dentro de uma organização e da organização em si, compreendido em duas áreas: macro e micro comportamento organizacional.

Para Robbins (2002), o Comportamento Organizacional refere-se à influência dos indivíduos, dos grupos e da estrutura organizacional sobre o comportamento da organização. Este autor investigou as relações causais dos comportamentos, entendendo-as como provindas de três fontes: as características dos trabalhadores, a dinâmica dos pequenos grupos e equipes dentro da organização e a estrutura da mesma.

Wagner III e Hollenbeck (2000), explicaram o Comportamento Organizacional como a compreensão e modificação do comportamento humano dentro do ambiente organizacional, configurado em três níveis: micro, meso e macro organizacional.

No primeiro nível, observaram-se contribuições da Psicologia, ao abordar aspectos psicossociais dos indivíduos na organização, tais como: características biográficas, habilidades, valores, atitudes, fatores de personalidade, percepção, motivação, satisfação, estresse, aprendizagem individual e tomada de decisão individual. No nível meso, o referencial teórico é proveniente da Psicologia Social, Antropologia e Sociologia e estão englobadas as seguintes variáveis: a comunicação, os conflitos, as relações intergrupais, a estrutura de grupo, as equipes de trabalho, o poder e a política, a liderança e a tomada de decisão grupal (Wagner III, & Hollenbeck, 2000).

Finalmente, no nível macro, a fundamentação foi das Ciências Políticas, da Sociologia e da Antropologia. Nesse, concentram-se os estudos da cultura, clima, estrutura da organização, tecnologia do trabalho, políticas e práticas de recursos humanos.

No que diz respeito à visibilidade do Comportamento Organizacional no cotidiano das organizações, Rousseau (1997) e Brief e Weiss (2002) salientaram que estas passam por processos constantes de mudanças, ocasionados por variáveis internas e externas a elas e que, conseqüentemente, refletem no Comportamento Organizacional.

Uma característica externa às organizações, porém crescente na realidade brasileira, é o número cada vez maior de jovens que adentram precocemente no mercado de trabalho para

o auxílio nas despesas familiares e para a busca de sua independência financeira, seja por meio de um trabalho convencional, educativo ou informal, e que enfrentam a maior taxa de desemprego do país (Flori, 2004; Andrade, 2005).

Quando, entretanto, se discute sobre trabalho juvenil, esbarra-se na questão legal que, segundo Marques, Neves e Neto (2002), tem sido uma preocupação constante de órgãos governamentais e não governamentais. O Estatuto e o Conselho Nacional da Criança e do Adolescente, que buscam erradicar o trabalho infantil e a evasão escolar, muitas vezes, conseqüente do mesmo, são exemplos desta preocupação.

No que diz respeito ao trabalho juvenil devidamente regulamentado, Maciel (2005) afirmou que se faz necessária a adoção de políticas públicas educacionais que capacitem o adolescente, de maneira competitiva e qualificada, para o mercado de trabalho.

É nesse contexto que se insere este estudo, o qual contou com a participação de jovens trabalhadores em regime convencional e educativo, a fim de compará-los nas relações que estabelecem com a organização.

Os jovens em processo educativo para o trabalho são chamados menores aprendizes, integrantes de um Programa de Aprendizagem, desenvolvido por uma empresa de *contact center* (central de atendimento), juntamente com uma instituição de formação especializada.

O Programa de Aprendizagem, aprovado pelo Governo Federal por meio das Leis nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000 e a 11.180 de 23 de setembro de 2005, destina-se a menores de baixa renda, que tenham entre quatorze e vinte e quatro anos incompletos, que estejam matriculados ou já tenham concluído o ensino fundamental. Este programa tem como objetivos a formação do menor como cidadão e como trabalhador qualificado e procura fornecer uma formação técnico-profissional progressiva (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

A relação jovem-trabalho tem sido pouco explorada empiricamente. Um exemplo de pesquisa que explorou esta relação foi a de Arteche e Bandeira (2003) que compararam jovens empregados em regime educativo, em regime convencional e não trabalhadores, no que diz respeito ao bem-estar subjetivo, à satisfação com a vida e com o trabalho e ao enfrentamento dos estressores laborais. Encontraram maior satisfação com o trabalho exercido e enfrentamento ativo das situações conflituosas de relações com seus pares, nos trabalhadores em regime educativo. Entre os que estavam em regime convencional, também encarava-se os estressores de maneira ativa, porém estes resultavam dos conflitos com seus superiores. O grupo dos não trabalhadores obteve o menor índice de demonstração de afeto, tanto positivo quanto negativo, o que, segundo as autoras, deve-se ao fato de eles freqüentarem apenas a escola, não formando, assim, tantos vínculos quanto os jovens que trabalham.

No exterior, Bildik, Tamar, Vesek, Bukusoglu e Aydin (2005) e Askilden e Nilsen (2005) realizaram estudos com menores aprendizes. Os primeiros apontaram problemas psicológicos em aprendizes de cabeleireiro, com histórico familiar de abandono e perda significativa. Os outros, verificaram que a seleção dos aprendizes, apesar de tratar-se de uma função específica, geralmente ocorria de forma generalizada, obedecendo às exigências do mercado de trabalho.

O estudo relatado no presente trabalho analisou as relações que os jovens trabalhadores estabelecem com sua atividade laboral e, mais especificamente, focalizou o Comprometimento Organizacional que, juntamente com a Percepção de Suporte Organizacional, Criatividade, Justiça, Humor e Negociação, tem recebido grande destaque entre as pesquisas de cunho organizacional (Swales, & Biggs, 2006). De acordo com Dias (2005), tal destaque é justificado pelo impacto causado por estas variáveis no desempenho dos trabalhadores, o qual implica diretamente nos resultados organizacionais.

Posteriormente, Bastos, Siqueira, Medeiros e Menezes (2008) reforçaram a visão de Dias (2005) ao afirmarem que o construto comprometimento no trabalho é um dos mais intensamente investigados no campo de estudo do Comportamento Organizacional. Para estes autores, o grande volume de investigações a respeito deste construto, baseado em diferentes modelos teóricos, levou a uma diversidade de definições e de instrumentos de medidas e a uma fragmentação inicial do conceito.

Ainda, de acordo com estes autores, Morrow (1983) identificou cinco focos de comprometimento: valores, organização, carreira, trabalho e sindicato. Dentre estes focos, Swailes (2002) afirmou que o Comprometimento Organizacional era o menos redundante e o mais distintivo.

O histórico do Comprometimento Organizacional data dos anos 80, com a pesquisa de Mowday, Porter e Steers (1982) que o compreendiam como um construto unidimensional, compreensão esta superada pelos estudos de Meyer e Allen (1991), que comprovaram a complexidade das organizações de trabalho e a multidimensionalidade do Comprometimento Organizacional (Bastos et al., 2008).

No que diz respeito à conceituação do Comprometimento Organizacional, este é entendido por Siqueira (1995) como os vínculos de base psicológica, da ligação entre o empregado e a organização de trabalho.

É compreendido, também, como um forte preditor de comportamentos relevantes para o contexto do trabalho como desempenho, absenteísmo e rotatividade (Borges-Andrade, 1994).

É constituído, segundo Meyer e Allen (1991), por três componentes: o afetivo, o calculativo e o normativo. O comprometimento afetivo diz respeito à identificação por parte do empregado com os objetivos da organização, que o mantém filiado a ela. O comprometimento calculativo refere-se à crença do trabalhador sobre as possíveis perdas e

custos que poderá ter caso rompa com a organização, perdendo assim a relação de troca que estabelece com a mesma. O comprometimento normativo trata de crenças do empregado com relação à organização na qual trabalha; crenças estas referentes a uma dívida social e moral que ele acredita ter para com aquela, devendo por isso retribuí-la, mantendo-se no emprego.

Para Mathieu e Zajac (1990), Bastos (1992), Medeiros e Enders (2002) e Martin, Thomas, Charles, Epitropaki e McNamara (2005), o Comprometimento Organizacional tem como uma das principais variáveis antecedentes, as características pessoais, tais como, idade, tempo de empresa, centralidade e locus de controle.

Para fins deste trabalho, esta última característica foi mais detalhadamente investigada na sua relação com o Comprometimento Organizacional, conforme sugeriram os autores já citados.

Locus de Controle, segundo J.A. Dela Coleta (1982) e J.A. Dela Coleta e M.F. Dela Coleta (2006), é um construto que procura explicar como as pessoas percebem o controle dos eventos que ocorrem à sua volta, se este é interno, do próprio sujeito, ou externo, pertencente a algo fora de si mesmo. A diferenciação original interno versus externo, a definição do construto e o desenvolvimento de uma escala de medida do locus de controle devem-se a Rotter (1966).

Para Abbad e Meneses (2003), Locus de Controle são as crenças por meio das quais os sujeitos estabelecem as fontes de controle dos seus comportamentos, que são: externalidade-outros poderosos, externalidade-sorte e internalidade, sendo esta definição baseada na multidimensionalidade proposta originalmente por Levenson (1974).

Nas situações de trabalho, têm-se verificado diferenças significativas entre pessoas internas e externas. Estudos mostram que os sujeitos externos, quando comparados com os internos, apresentam menos satisfação com o trabalho, taxas mais altas de absenteísmo e menos envolvimento com o trabalho (Robbins, 2002; Spector, 1982, 2003).

Diante do exposto acima, este trabalho descreve um estudo que teve como principais objetivos: avaliar e comparar o Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e a orientação de Locus de Controle de jovens trabalhadores, participantes, ex-participantes e não participantes do Programa de Aprendizagem, em uma empresa de *contact center* (central de atendimento) e verificar a correlação entre a orientação do Locus de Controle, as variáveis pessoais e profissionais e o Comprometimento Organizacional nesta amostra.

Para o alcance destes objetivos, o trabalho que se segue foi organizado em capítulos teóricos pertinentes aos temas de interesse, seguidos dos que descrevem o estudo desenvolvido. Assim, a partir do conceito mais amplo de Comportamento Organizacional, sobre o qual são descritos seu histórico, suas definições e seus níveis de análise, os itens seguintes destacam as variáveis do nível micro-organizacional Comprometimento Organizacional e Locus de Controle. No segundo capítulo, descrevem-se os aspectos gerais, trabalhistas e legais da adolescência e o Programa de Aprendizagem, que são, respectivamente, o público e o programa focos do trabalho.

No terceiro capítulo, foram explanados os Objetivos e a Justificativa que pautaram o estudo.

A Metodologia, constituída pela explicação da Organização pesquisada, do Programa de Aprendizagem existente nela, da Amostra final, dos Instrumentos e seus parâmetros e dos Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados, em que são descritos os procedimentos estatísticos e éticos utilizados, foi apresentada no capítulo quatro.

O capítulo cinco apresenta os Resultados obtidos quanto ao teste dos instrumentos, descrição das características da amostra final, escores nas escalas e testes de verificação das relações entre as variáveis e das diferenças entre os grupos. A Discussão destes resultados, as Conclusões a que se pôde chegar e a Agenda de Pesquisa estão no capítulo seis e sete,

levando em consideração a metodologia utilizada e os resultados obtidos neste estudo, visando contribuir com uma análise crítica destes aspectos para orientação de futuras pesquisas.

1. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL – CO

1.1 Definição de CO e níveis de análise

O campo de estudo do Comportamento Organizacional-CO, delimitado por Pugh (1966), ao investigar a relação do homem com seu trabalho, seu comportamento e sua atitude no âmbito organizacional, é de grande interesse dos estudiosos, porque trata do comportamento dos indivíduos no trabalho e do comportamento da própria organização frente a este sujeito.

Para Bastos (1993; 1996), Rousseau (1997), Siqueira (2001), Brief e Weiss (2002) e Rego (2003), a atenção dada ao elemento humano, por parte das organizações, justifica-se pelas constantes mudanças ocorridas no contexto laboral, que dizem respeito à competitividade e aos avanços tecnológicos, as quais só são superadas com o comprometimento dos trabalhadores.

Anterior à sua consolidação empírica, hoje inquestionável, o campo de estudo do Comportamento Organizacional passou, segundo Wilpert (1995), Borges-Andrade e Zanelli (2004) e Dias (2005), por um momento de descrédito, visto que esteve relacionado a mitos, culturas e símbolos e foi utilizado por uma grande quantidade de teorias, como Psicologia, Administração, Sociologia, Antropologia e Engenharia, inicialmente divergentes, que somente tempos depois abriram suas fronteiras para a interdisciplinaridade, a qual trouxe uma maior credibilidade a este tipo de estudo.

No que se refere à definição de Comportamento Organizacional, alguns autores podem ser citados.

Staw (1984) o conceituou como o estudo do comportamento dos indivíduos dentro de uma organização e da organização em si, e que tem como objetivo a predição do

comportamento do homem no trabalho. Para Robbins (2002), é entendido como a influência dos indivíduos, dos grupos e da estrutura organizacional sobre o comportamento da organização. Wagner III e Hollenbeck (2000) explicaram-no como a compreensão e a modificação do comportamento humano dentro do ambiente organizacional, configurado em três níveis: micro, meso e macro organizacional. O primeiro nível, norteado pela Psicologia, engloba os aspectos psicossociais do trabalhador; o segundo, com o referencial teórico provindo da Psicologia Social, Antropologia e Sociologia, abarca as questões de equipes de trabalho, e o terceiro, fundamentado nas Ciências Políticas, Sociologia e Antropologia, compreende a organização como um todo.

Estes mesmos autores preocuparam-se em delimitar as principais variáveis dos três níveis de análise do Comportamento Organizacional. Para eles, no nível micro-organizacional, estão as características biográficas, as habilidades, os valores, as atitudes, os fatores de personalidade, a percepção, a motivação, a satisfação, o estresse, a aprendizagem individual e a tomada de decisão individual. No nível meso-organizacional, há a comunicação, os conflitos, as relações intergrupais, a estrutura de grupo, as equipes de trabalho, o poder e a política, a liderança e a tomada de decisão grupal. E, por fim, no macro-organizacional, concentram-se os pontos da estrutura organizacional, como cultura, clima, estrutura e dimensionamento da organização, dimensionamento e tecnologia do trabalho, políticas e práticas de recursos humanos. Esta discriminação de variáveis foi corroborada por Robbins (2002).

De acordo com Dias (2005), outras variáveis, além das supracitadas, têm ganhado espaço significativo nas pesquisas sobre Comportamento Organizacional: Suporte Organizacional, Criatividade, Justiça, Humor, Negociação, Comprometimento Organizacional, entre outras. Para este autor, o estudo destas variáveis justifica-se pelo

impacto que causam no desempenho dos trabalhadores, o qual implica diretamente nos resultados organizacionais.

Isoladamente, o Comprometimento Organizacional tem sido uma das variáveis de maior destaque entre as pesquisas de cunho organizacional por atuar como preditor de absenteísmo, rotatividade, desempenho e comportamento de cidadania organizacional (Mathieu, & Zajac, 1990; Siqueira, 1995; Swailes, & Biggs, 2006).

1.2 Variáveis do nível individual estudadas em CO

Medeiros e Enders (2002) afirmaram que as características individuais podem explicar a diferença de desempenho e de comportamento de um indivíduo para outro, no contexto organizacional.

Anterior à análise feita pelos autores supracitados, Bowditch e Buono (1992) já salientavam que estas características, categorizadas como micro-organizacionais, eram as mais freqüentemente investigadas pela Psicologia no campo de estudo do Comportamento Organizacional. De acordo com estes autores, as pesquisas concentravam-se nas características biográficas, nas habilidades, na aprendizagem, nos valores, na percepção, na tomada de decisão, na personalidade e na atitude (Bowditch, & Buono, 1992).

No que diz respeito às características biográficas como idade, sexo e estado civil, Robbins (2002) salientou que, à medida que a idade avança, declinam-se os níveis de rotatividade e de absenteísmo por questões ditas evitáveis; a satisfação com o trabalho tende a aumentar, e a produtividade, afetada pelo declínio da capacidade física das pessoas mais idosas, é compensada pela experiência das mesmas.

Segundo o autor, não há diferença significativa entre os sexos com relação à produtividade e à satisfação com o trabalho. Para as comparações dos níveis de rotatividade e

de absenteísmo entre homens e mulheres, as pesquisas são insuficientes para sustentarem uma discrepância entre ambos (Robbins, 2002).

Ainda, segundo este autor, os estudos entre os casados e os solteiros são concisos e apresentam como principais resultados níveis mais baixos de absenteísmo, maior satisfação e estabilidade entre os primeiros. A diferença de produtividade não foi suficientemente investigada a ponto de se encontrar informações precisas e validadas (Robbins, 2002).

Outra variável micro-organizacional destacada por Robbins (2002) foi a percepção. O autor afirmou que ela está presente desde o processo de seleção, passando pela avaliação de desempenho até a interpretação da lealdade do funcionário, podendo também ser vista pelo âmbito do trabalhador, que tem uma determinada percepção da organização e da tarefa que executa. Essa percepção influencia o seu comportamento e o seu desempenho.

Em um levantamento feito por Medeiros e Enders (2002), pôde ser verificado que a visão apresentada por Robbins (2002), sobre a importância das características individuais para o contexto organizacional e mais especificamente para o Comprometimento Organizacional, não encontra unanimidade de idéias. Enquanto alguns sustentam o impacto das características pessoais sobre o Comprometimento (Mowday, Steers & Porter, 1979; Mathieu, & Zajac, 1990), outros, como Mottaz (1988), refutaram tal impacto, afirmando-o inconsistente diante dos resultados obtidos pelos estudos já realizados.

Mowday et al. (1979) e Mathieu e Zajac (1990) afirmaram que os antecedentes do Comprometimento são as características pessoais, estruturais e do trabalho, a experiência laboral e a dimensão da estrutura organizacional.

Mathieu e Zajac (1990) chegaram a estes antecedentes por meio de uma meta-análise de pesquisas já realizadas. Encontraram a idade e o tempo de empresa como as principais características individuais, e verificaram nas características do trabalho uma correlação positiva entre o caráter inovador do trabalho e o comprometimento e destacaram que o

comprometimento tende a decrescer quanto maior o nível educacional e a percepção de locus de controle externo.

Mathieu e Zajac (1990) apontaram a necessidade de se explorar com mais afinco as características pessoais na sua relação com o Comprometimento Organizacional; necessidade que pode ser sustentada pelos resultados de Medeiros e Enders (2002) que encontraram diferenças significativas entre homens e mulheres ao caracterizarem os empregados comprometidos e descomprometidos com a organização, por meio das suas características pessoais. Estes últimos autores afirmaram que características pessoais, performance no trabalho e comprometimento organizacional estão intimamente relacionadas.

1.2.1 Comprometimento Organizacional

Dentre as variáveis do nível micro-organizacional, poucas têm adquirido tanto destaque quanto o Comprometimento Organizacional, o que se deve, segundo Bastos (1996), às mudanças observadas na organização do trabalho, nos processos de produção e na gestão das sociedades industrializadas que interferem nos resultados organizacionais que precisam contar com trabalhadores comprometidos, para manterem-se positivos e competitivos.

Em Siqueira (1995), já haviam sido discutidas as melhorias destes resultados, quando do fortalecimento dos vínculos dos trabalhadores com sua atividade laboral e com a organização como um todo.

Posteriormente, Azevedo (2006) corroborou o exposto por Bastos (1996), ao afirmar que a compreensão de como as pessoas se vinculam às outras, às instituições e, mais especificamente, ao trabalho, tem sido objeto de estudo da Psicologia, Sociologia e Filosofia, os quais depositam neste entendimento a crença de melhores resultados organizacionais atingidos pelos trabalhadores favoráveis à organização e a si mesmos.

Mais recentemente, Bastos et al. (2008) também afirmaram que o construto comprometimento no trabalho é um dos mais intensamente investigados no campo de estudo do Comportamento Organizacional. Para estes autores, entretanto, esta quantidade de investigação levou a uma diversidade de definições e de instrumentos de medidas e a uma fragmentação e redundância do conceito. De acordo com estes autores, Morrow (1983) agrupou os vários conceitos e escalas existentes em cinco focos de comprometimento: valores, organização, carreira, trabalho e sindicato.

No contexto organizacional, Mowday et al. (1982) aprimoraram a perspectiva unidimensional do Comprometimento Organizacional de Etzioni (1975) que enfatiza a dimensão afetiva, ou atitudinal, que diz respeito à identificação do indivíduo com os valores e objetivos da organização. Esta visão predominante fez com que o OCQ (*Organizational Commitment Questionnaire*), anteriormente, proposto por Porter e Smith (1970) fosse o instrumento de medida inicialmente mais aceito para o Comprometimento Organizacional (Bastos et al., 2008). Porém, em meados dos anos 80, Reichers (1985) ressaltou a complexidade de uma organização que leva a objetivos e valores diferenciados e à conseqüente multidimensionalidade do Comprometimento Organizacional (Bastos et al., 2008).

A multidimensionalidade desta variável, destacada por Reichers (1985), foi consolidada por Meyer e Allen (1991), por meio do modelo tridimensional do Comprometimento Organizacional composto pelas dimensões afetiva, calculativa ou instrumental e normativa que teve como base todos os estudos realizados sobre a complexidade das organizações e, conseqüentemente, deste construto. O comprometimento afetivo é desencadeado pelas experiências positivas de trabalhos anteriores, que satisfazem as necessidades psicológicas do empregado. O comprometimento calculativo/instrumental está baseado nos investimentos organizacionais feitos pelo trabalhador e na escassez de

oportunidades encontradas no mercado de trabalho externo. O comprometimento normativo teria relação com as experiências prévias, de cunho social ou familiar, vivenciadas pelo empregado e, também, com o processo de socialização ocorrido quando da entrada deste na organização (Bastos et al., 2008).

Allen e Meyer (1990) apresentaram uma explicação bastante didática a respeito das dimensões: “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” (Allen, & Meyer, 1990, p. 03).

Apesar da hegemonia do modelo tridimensional do Comprometimento Organizacional de Meyer e Allen (1991); Bastos (1994a), Sinclair, Tucker, Cullen e Wright (2005) e Swailes e Biggs (2006) destacaram outras dimensões de Comprometimento Organizacional. Para o primeiro autor, há o comprometimento sociológico e o comportamental: o sociológico surge das relações de autoridade do empregado com o empregador; o comportamental engloba as cognições que guiam o comportamento com o intuito de fortalecer o vínculo com a organização (Bastos, 1994 a).

Na pesquisa de Sinclair et al. (2005), o objeto de estudo era constituído por quatro perfis de Comprometimento Organizacional em comparação com o desempenho no trabalho. Segundo os autores, há o perfil aliado: com comprometimento afetivo e calculativo moderados; o livre: com pouco comprometimento afetivo e comprometimento calculativo moderado; o devoto: com muito comprometimento afetivo e calculativo; e o complacente: com pouco comprometimento calculativo e comprometimento afetivo moderado. Os resultados encontrados demonstraram que os comprometidos livres, quando comparados com todos os outros, apresentaram menores escores de desempenho e de comportamentos de Cidadania Organizacional.

Anos depois dos escritos de Bastos (1994a), Swailes e Biggs (2006) salientaram a dimensão comportamental do Comprometimento Organizacional, definindo-a como a coincidência existente entre os resultados esperados pela organização e o comportamento do empregado, quando ambos estão voltados para um mesmo objetivo.

Para Swailes (2002), é provável que as alterações no mundo do trabalho e no modelo de gestão de pessoas levarão a novos conceitos e dimensões de comprometimento e à construção de outros instrumentos que meçam este construto (Bastos et al., 2008).

Com relação ao início das pesquisas a respeito do comprometimento no âmbito do trabalho, vale destacar os estudos de Borges-Andrade (1994), Bastos (1994b) e Siqueira e Gomide Jr. (2004).

Em 1994, Borges-Andrade condensou os estudos sobre comprometimento realizados no Brasil de 1989 a 1993 e encontrou a ênfase na dimensão afetiva. Ele identificou uma forte predição, inversamente proporcional, entre comprometimento afetivo e comportamentos como absenteísmo e rotatividade e afirmou que aquele poderia desencadear ações como lealdade e o “vestir a camisa da empresa”.

Siqueira e Gomide Jr. (2004), por sua vez, afirmaram que os estudos pioneiros a respeito do Comprometimento Organizacional buscavam a compreensão dos vínculos formados entre o empregado e a organização, que podiam ser de três naturezas diferentes: afetiva, calculativa ou normativa. Ainda, segundo esses autores e, anteriormente, com Bastos (1994a) e Siqueira (1995), afirmou-se haver três focos e duas bases de Comprometimento Organizacional. Os focos são com a carreira, com a organização e com o sindicato, e as bases são a afetiva e a cognitiva. O Comprometimento Organizacional Afetivo refere-se à primeira base e o Calculativo e o Normativo, à segunda.

A base afetiva diz respeito às relações e às atitudes que o trabalhador estabelece com a organização e tem cunho emocional negativo ou positivo. A base cognitiva compreende as

crenças do empregado com relação à organização, que são baseadas em permutas e trocas de cunho econômico ou social (Siqueira, & Gomide Jr., 2004).

No que se refere aos focos do Comprometimento Organizacional com a carreira e com a organização, Gouldner (1957), Hall (1971) e Wallace (1993) já os analisavam nos seus estudos anteriores a Bastos (1994a), Siqueira (1995) e Siqueira e Gomide Jr (2004), que também trataram do assunto. Para o primeiro, havia uma incongruência entre os dois focos, ou seja, quando o comprometimento com a carreira era alto, o comprometimento com a organização mostrava-se baixo e vice-versa. Hall (1971), por sua vez, propôs uma distinção entre ambos os focos, ao perceber que o indivíduo pode ser comprometido com a sua profissão, mas não necessariamente com a organização e com o trabalho. Em uma meta-análise que incluiu 25 pesquisas, Wallace (1993) apontou uma correlação moderadamente forte e positiva entre os dois focos de comprometimento que variava de acordo com a ocupação, com o grau de profissionalização e com a posição que o trabalhador ocupava no contexto organizacional.

Para fins deste estudo, o modelo tridimensional proposto por Meyer e Allen (1991) será descrito mais detalhadamente, por meio da explanação das três dimensões de comprometimento organizacional: afetiva, calculativa e normativa.

Comprometimento Organizacional Afetivo

O comprometimento afetivo ocorre, segundo Siqueira (1995), quando um trabalhador identifica-se com os objetivos da organização, internaliza seus valores e desempenha seu papel almejando o alcance das metas organizacionais. Nestes casos, o empregado desenvolveu uma ligação de cunho afetivo e atitudinal com relação à empresa.

Anteriormente à pesquisa de Siqueira (1995), outros autores já haviam definido o comprometimento organizacional afetivo. Bastos (1993) afirmou ser Etzioni (1975) o

responsável pela origem desta dimensão, ao salientar que o desempenho do trabalhador está relacionado ao nível de identificação que ele estabelece com a organização.

Porém, conforme descreveu Medeiros e Enders (2002), foi somente a partir das pesquisas de Mowday et al. (1979), com a validação do *Organizational Commitment Questionnaire*, que o comprometimento afetivo passou a ter representatividade científica.

De acordo com Siqueira e Gomide Jr. (2004), o comprometimento afetivo baseia-se em um tripé: aceitação dos valores organizacionais, desejo de se manter vinculado à organização e vontade de se esforçar em prol desta.

Com relação às variáveis antecedentes desta dimensão, segundo Siqueira e Gomide Jr (2004), a percepção de Suporte Organizacional (PSO) é uma das mais significativas, visto que o empregado se compromete à medida que a organização corresponde às suas necessidades, desejos e expectativas (Siqueira, & Gomide Jr., 2004). De acordo com Rhoades e Eisenberger (2002), a correlação entre estas variáveis é bastante pertinente, porque a PSO é tida como o Comprometimento da empresa para com o trabalhador.

No que diz respeito às variáveis conseqüentes, Salancik (1977) afirmava que as pessoas tornam-se comprometidas pelas implicações de suas próprias ações que vão além das regras afixadas entre a organização e o empregado. Exemplos disto, de acordo com o autor, são os comportamentos de assiduidade, tempo no emprego e a qualidade extra no desempenho das tarefas. Mais recentemente, Viswesvaran (2002) salientou que trabalhadores comprometidos afetivamente apresentam baixas taxas de absenteísmo e de rotatividade e altas de desempenho no trabalho e de cidadania organizacional, enquanto que empregados com baixo comprometimento afetivo demonstram desempenho insatisfatório e atrasam-se para sua jornada de trabalho.

Em se tratando da mensuração do comprometimento afetivo, Siqueira (1995) verificou que alguns autores foram pioneiros, porém tomaram rumos diferentes que culminaram em

escalas limitadas: enquanto uns mensuravam os elos afetivos e os comportamentais (Mowday et al., 1979), outros só englobavam os primeiros (Cook, & Wall, 1980; DeCotiis, & Summers, 1987). Esta fragmentação levou, segundo Bastos et al. (2008), a uma redundância do conceito que só se consolidou empiricamente com o modelo tridimensional de Meyer e Allen (1991).

Diante de tal constatação e com o objetivo de mensurar a amplitude dessa dimensão, Siqueira (1995) desenvolveu e validou a Escala de Comprometimento Afetivo – ECOA, composta de 18 itens sobre os afetos dirigidos à organização empregadora (15 positivos e 03 negativos) com índice de confiabilidade de 0,95. A autora também validou a versão reduzida desta escala com 05 itens de afetos positivos e índice de confiabilidade de 0,93. Ambas as versões constituem instrumentos altamente confiáveis para a mensuração do comprometimento afetivo nas organizações (Siqueira, 1995).

Comprometimento Organizacional Calculativo (Instrumental)

O termo Comprometimento Organizacional Calculativo teve origem, segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004), na teoria dos *side-bets* (ganhos secundários) proposta por Becker (1960) que dizia respeito a algo de valor, investido pelo indivíduo durante sua relação com outro objeto social e que ele percebia como um custo, caso esta relação se findasse.

Siqueira (1995) definiu o comprometimento calculativo como a avaliação positiva do empregado, com relação aos resultados que obteve na organização, quando comparados aos investimentos que despendeu em favor dela. Esses resultados são os benefícios, o prestígio, o status e os planos de remuneração diferenciados. Esta dimensão, de acordo com a autora, também pode ser entendida como a visão do trabalhador das prováveis perdas que teria caso se desligasse da organização.

Ainda de acordo com a autora, o desenvolvimento do comprometimento calculativo se dá por meio de um raciocínio econômico: investimentos, mais retornos, menos perdas. Se esse raciocínio for analisado como lucrativo, o empregado tende a manter uma ação duradoura de permanência na organização; caso contrário, ele passa a estudar a possibilidade de se desligar desta.

Siqueira (2001) complementou o conceito de comprometimento calculativo, afirmando tratar-se das crenças nutridas pelo trabalhador a respeito das vantagens e desvantagens de manter uma relação econômica com a organização.

Em se tratando dos meios de medição do comprometimento calculativo, Meyer e Allen (1984) e Siqueira (1995) atribuíram a Ritzer e Trice (1969) e Alluto, Hrebiniak e Alonso (1972) o pioneirismo na produção de escalas que tinham este objetivo.

Segundo os autores, a medida desenvolvida por estes pesquisadores investigava somente a probabilidade de o trabalhador deixar a organização atual, em troca de outra que lhe oferecesse vantagens mais atrativas, o que omitia a medição dos custos e perdas associadas a esta decisão. Com o intuito de sanar esta limitação, Meyer e Allen (1984) construíram uma escala de comprometimento calculativo que avalia os custos do desligamento a fim de verificar o comprometimento calculativo do trabalhador para com a organização. Este instrumento é composto de 08 (oito) itens com respostas no formato Likert.

Siqueira (1995) também elaborou uma Escala de Comprometimento Calculativo – ECOC, constituída de 15 (quinze) itens que avaliam as possíveis perdas advindas com o rompimento da relação de trabalho com a organização, por parte do empregado. Os itens são divididos em quatro fatores: perdas profissionais, perdas de investimento feitos na organização, perdas de retribuições organizacionais e perdas sociais no trabalho. Os índices de confiabilidade variam entre 0,71 a 0,78.

No que diz respeito à diferenciação entre o comprometimento afetivo e o calculativo, Siqueira (1995) preocupou-se em esclarecê-la. Para a autora, aquele diz respeito às variáveis atitudinais e às ligações afetivas com a organização, enquanto que este engloba a relação entre o empregado e a organização em uma dimensão cognitiva, ou seja, um conjunto de crenças, baseadas nas percepções daquele, sobre as trocas que estabelecem com esta.

Quanto aos antecedentes e conseqüentes do comprometimento calculativo, Bastos (1993) afirmou que a organização, ao atender as necessidades e expectativas dos seus funcionários no que se refere a salário, status e liberdade profissional, cria fortes vínculos com estes, principalmente, quando se trata de trabalhadores entre os quais predomina esta dimensão do comprometimento.

Siqueira e Gomide Jr. (2004) salientaram que o comprometimento calculativo relaciona-se negativamente com motivação, com desempenho no trabalho e com a intenção de sair da empresa. Estes autores destacaram que indivíduos com forte comprometimento calculativo tendem a ser moderadamente satisfeitos, envolvidos com o trabalho e comprometidos com a organização.

Swales e Biggs (2006) apontaram a intenção de rotatividade e o absenteísmo como variáveis diretamente proporcionais ao comprometimento calculativo, e as características pessoais, as alternativas e os investimentos empreendidos na organização, como variáveis independentes daquele.

Comprometimento Organizacional Normativo

Esta dimensão do Comprometimento Organizacional surgiu, segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004), das pesquisas de Wiener e Vardi (1980, 1990) e Wiener (1982) e tem como base o trabalho de Ajzen e Fishbein (1980) sobre o poder preditivo das atitudes em relação ao comportamento.

Wiener (1982) entendia o comprometimento normativo como os valores culturais internalizados, por meio dos quais os empregados se norteiam e estabelecem seus vínculos com a organização. Para ele, o trabalhador acredita ter deveres morais com a empresa e se sente culpado quando pensa em pedir demissão. Ainda, de acordo com o autor, este mesmo empregado estabelece uma troca social com a organização por meio do princípio de reciprocidade, quando se sente obrigado a retribuir um favor que a empresa lhe fez.

Para Wiener e Vardi (1980), o comprometimento normativo engloba tanto o campo de análise da organização, ao tratar a influência da cultura organizacional sobre o comportamento do empregado, quanto o campo de análise individual, ao abordar a motivação e o comportamento do trabalhador frente ao dever moral que acredita ter para com a empresa.

Em se tratando da diferenciação entre as três dimensões do comprometimento organizacional, Siqueira (2001) esclareceu que o comprometimento afetivo está alicerçado em uma ligação afetiva, o calculativo, na percepção de custos e ganhos, e o normativo, nos pensamentos e sentimentos de deveres morais e de culpa direcionados à organização.

No que diz respeito aos antecedentes e conseqüentes do comprometimento normativo, Bastos (1994b) afirmou que a cultura organizacional tem forte influência sobre a sua construção, estabilidade e manutenção.

Siqueira e Gomide Jr. (2004) salientaram que este tipo de comprometimento relaciona-se positivamente com a satisfação no trabalho, com o comprometimento afetivo e com os comportamentos de cidadania organizacional, que dizem respeito às doações espontâneas que os empregados oferecem às organizações.

O instrumento para medida desta dimensão, a ser utilizado no presente estudo, é a Escala de Comprometimento Normativo – ECON, de Siqueira (2000), composta de 07 (sete) itens que descrevem as crenças dos empregados acerca de seus deveres morais para com a organização e é respondida por meio de uma escala tipo Likert de 05 (cinco) pontos, com

índice de precisão de 0,86, considerado satisfatório para pesquisas de cunho acadêmico e diagnóstico (Siqueira, 2000).

Pesquisas atuais sobre Comprometimento Organizacional

Estudos como os de Rego (2003) e Swailes e Biggs (2006) apontaram o Comprometimento Organizacional como sendo a base norteadora do gerenciamento de pessoas em organizações modernas que, apesar da instabilidade e mudanças constantes, objetivam a manutenção da lealdade dos seus empregados. Oliveira (2003), ao citar Bowditch e Buono (1992), também discorreu sobre a aplicabilidade do Comprometimento Organizacional na prática laboral, ao afirmar que muitos administradores procuram compreender o motivo pelo qual alguns trabalhadores têm um ótimo desempenho e outros, em situações idênticas de trabalho, comportam-se de maneira contrária.

Como exemplo da investigação do Comprometimento no âmbito das organizações está o estudo de Medeiros e Enders (2002), que tinha por objetivo o delineamento do perfil dos empregados comprometidos e dos descomprometidos e, para isso, utilizaram-se da centralidade e do Locus de Controle no trabalho como características pessoais prováveis de predizerem o comprometimento e entrevistaram 373 empregados e seus respectivos supervisores, em 201 empresas de ramos de atividade diversos.

Os resultados encontrados, no que diz respeito aos grupos dos comprometidos e dos descomprometidos, reforçaram os achados de Borges-Andrade (1994), visto que em ambos houve a predominância de mulheres no primeiro grupo, e de homens, no segundo.

Neste mesmo estudo, encontrou-se alto escore de locus de controle externo entre os trabalhadores comprometidos nas três dimensões, o que corrobora a pesquisa de Wiener (1982) que atribuiu ao Comprometimento Organizacional algumas variáveis normativas controladoras das ações das pessoas e características da externalidade.

No que se refere à internalidade, esta agiu como diferenciador entre os padrões de comprometimento ao se correlacionar positivamente com o comprometimento afetivo. Tal correlação foi encontrada em estudos anteriores e posteriores como em Bastos (1992) e em Martin et al. (2005). O primeiro investigou servidores de Instituição de Educação Superior e teve como variáveis do seu estudo o Locus de Controle, o Comprometimento Organizacional, os Valores organizacionais, o crescimento e a realização profissional. Martin et al. (2005) analisaram líderes e seus subordinados e apontaram que a prevalência de um locus interno entre os últimos possibilitava relações mais afetivas com seus chefes e com o trabalho em si.

Na comparação da média geral dos grupos, Medeiros e Enders (2002) encontraram altos índices de internalidade e de externalidade entre os trabalhadores com predomínio do comprometimento normativo, enquanto os menores escores de internalidade foram verificados no grupo com comprometimento calculativo. Concluíram que as variáveis pessoais, como centralidade e Locus de Controle no trabalho, estão intimamente relacionadas com desempenho no trabalho e Comprometimento Organizacional e devem ser mais exploradas na correlação com esta última.

1.2.2 Locus de Controle

Segundo J.A. Dela Coleta (1982), o construto Locus de Controle teve origem com a sistematização dos princípios influenciadores da percepção de controle orientada pela Teoria de Aprendizagem Social de Rotter (1966). Este último pesquisador escolheu o termo Locus de Controle para designar o que ou quem detém o controle na determinação dos eventos, de acordo com a percepção do sujeito envolvido neste evento. De acordo com este conceito, se a pessoa percebe sua vida como sendo controlada por si mesma, ela possui o locus de controle interno, mas se, ao contrário, percebe como sendo pertencente a algum objeto ou alguma outra pessoa, apresenta o locus de controle externo. A partir destas definições, Rotter (1966) desenvolveu também seu instrumento para a medida do locus de controle.

Na proposta inicial de Rotter (1966) sobre Locus de Controle, este construto era visto como unidimensional, ou seja, o indivíduo tinha uma orientação que poderia situar-se em qualquer ponto de um contínuo psicológico com extremos a internalidade e a externalidade; porém, posteriormente, conforme explica J.A. Dela Coleta (1989), a multidimensionalidade do construto foi verificada por vários autores, inclusive, por Levenson (1974) que propõe, então, sua escala com três fatores.

Para Levenson (1974), além da internalidade, como tendência para perceber o controle dos eventos da vida como decorrentes de seu próprio comportamento, a externalidade teria, ainda, duas dimensões: os sujeitos externos autênticos e defensivos e os externos-outros poderosos. Para aqueles, a origem e o controle das situações são atribuídos ao azar, ao acaso, à sorte e a entidades sobrenaturais; para estes, o controle está a cargo de outras pessoas.

Lefcourt (1976), um dos pesquisadores pioneiros do Locus de Controle, descreveu algumas características mais frequentes em sujeitos internos e externos. Segundo o autor, as pessoas predominantemente internas pertencem às classes sócio-econômicas mais

privilegiadas e têm mais acesso às oportunidades; resistem mais a comportamentos perigosos e a assumirem riscos; são mais tolerantes ao desconforto; evitam a incerteza, questionando quando têm dúvidas; são mais sensíveis; resistentes à coerção; persistentes e educadas; são menos pessimistas, entre outras. As pessoas predominantemente externas, por sua vez: apresentam tendência ao conformismo; sofrem mais influências afetivas negativas; aceitam mais as influências de acordo com o status da fonte; são mais imediatistas; têm uma visão negativa do futuro; apresentam maior insatisfação quando em interação social; têm menos informações sobre os eventos, quando comparadas com as internas e as buscam menos, porque não crêem nelas como respaldo para suas ações.

J.A. Dela Coleta (1987) definiu o Locus de Controle como um construto que descreve as crenças relativamente estáveis das pessoas, com relação aos eventos e ao seu próprio comportamento.

Em 1980, Romero Garcia, por meio de um experimento de campo com dois grupos, um submetido a um tratamento experimental para desenvolvimento da internalidade, e outro mantido como controle, mostrou que há a possibilidade de se desenvolver a internalidade por meio de um programa de intervenção psicológica apropriado.

Do mesmo modo, o ambiente em que se vive e os eventos que ocorrem na vida da pessoa, principalmente, os inesperados, podem diminuir o sentido de controle que a pessoa tinha, tal como ocorre na situação de desamparo aprendido (Dela Coleta, J.A. & Dela Coleta, M.F., 2006).

O locus de controle, desde sua proposta inicial, tem sido amplamente investigado e, diversos instrumentos foram criados para sua medida. Furnham e Steele (1993) realizaram um levantamento das escalas desenvolvidas para mensurar o Locus de Controle e encontraram 66 instrumentos no total; destes, constataram alguns específicos para áreas como saúde, trabalho e faixas etárias diversas e outros mais generalizados.

Pasquali, Alves e Pereira (1998), também analisaram as escalas para medida de Locus de Controle, e puderam concluir que estas apresentavam baixos índices de consistência, decorrentes da falta de exatidão do conceito de internalidade, que aparece indiscriminadamente na literatura como internalidade instrumental, controle pessoal, controle interno ou eficácia pessoal.

Com relação à abrangência da utilização do Locus de Controle, na revisão de J.A. Dela Coleta e M.F. Dela Coleta (2006) pôde-se encontrar diversas pesquisas que utilizaram este construto, para investigação de vários aspectos da vida, tais como o trabalho, a escola, o casamento e a saúde.

Na área da saúde, Friedman e Rosenmam (1976) salientaram que os indivíduos externos estão mais propensos a serem ansiosos, a desenvolverem úlcera e a terem depressão, enquanto que os internos estão mais sujeitos a problemas cardíacos. Sproules (1977) afirmou que os internos procuram e possuem mais conhecimentos a respeito de sua doença do que os externos. K.A. Wallston e B.S. Wallston (1981) concluíram que os externos-outras poderosos aderem mais facilmente a tratamentos de saúde, porque depositam nos profissionais de saúde a responsabilidade pela sua cura.

Benett, Moore, Norman, Murphy e Tudor (1997) encontraram relação entre Locus de Controle e comportamentos relacionados à saúde, de modo que os comportamentos saudáveis possuíam correlação positiva com internalidade e correlação negativa com externalidade-azar.

Uma revisão de M. F. Dela Coleta (2004) sobre locus de controle e saúde apresentou estudos aplicados a diversas situações de doenças e concluiu que o locus de controle generalizado, da saúde ou de comportamentos específicos para a saúde, está relacionado com comportamentos preventivos e de cura, com atitudes mais positivas para a saúde e com o alcance de melhores resultados sobre o estado de saúde.

Diversos autores buscaram a relação entre locus de controle e outras áreas da vida.

Tendo como foco a satisfação conjugal, o estudo do Locus de Controle também encontrou resultados consideráveis M.F. Dela Coleta (1989), em duas pesquisas com homens e mulheres casados, verificou que a estabilidade no casamento está relacionada positivamente com o otimismo próprio dos internos.

Com relação à vida acadêmica, as pessoas internas estudam mais, têm melhores notas e valorizam mais os estudos do que as externas (Franklin, 1963; Romero Garcia, 1980; Dela Coleta, J.A., 1982; Dela Coleta M.F., & Paula, 1998).

Shiffman e Kanuk (1997), no contexto da psicologia do consumidor, concluíram que os sujeitos internos tendem a confiar em si mesmos para a avaliação de novos produtos de consumo, enquanto que os externos precisam da opinião de outras pessoas nesta mesma situação.

A distinção entre sujeitos internos e externos também foi verificada, entre povos de diferentes países, em Romero-Garcia (1980) e J.A. Dela Coleta e M.F. Dela Coleta (1997). Aquele, em uma pesquisa realizada na Venezuela, comparou seus resultados com os de estudos brasileiros e concluiu que nas escalas acaso e outros-poderosos, os venezuelanos tinham escores mais altos. Estes, por sua vez, encontraram entre os brasileiros níveis mais baixos de internalidade, quando em comparação com os venezuelanos e os norte-americanos.

No que diz respeito à realidade social, O'Brien (1984) afirmou que tanto as pessoas internas quanto as externas a distorcem. As primeiras, por superestimarem sua capacidade de controle e subestimarem o controle advindo de outros fatores, e, as últimas, por fazerem o inverso.

Bansal, Thind e Jaswal (2006), procurando as origens da aprendizagem da percepção de controle, encontraram correlação positiva entre internalidade e ambiente familiar saudável e nenhuma correlação significativa entre externalidade e ambiente familiar. Entretanto, as

dimensões de ambiente familiar, protecionismo e permissividade, não tiveram correlação positiva nem com internalidade e nem com externalidade.

Para as variações biográficas, também foram encontradas especificidades do Locus de Controle, conforme investigado por D'Amorim (1988). De acordo com este estudo, as mulheres tendem a ser mais externas que os homens, os idosos mais internos que os jovens e as pessoas com alto nível de escolaridade mais internas que as com baixo nível.

No contexto organizacional, O'Brien (1984) salientou que os trabalhadores internos procuram mais autonomia, apresentam melhor desempenho, maior satisfação e envolvimento, quando comparados com os externos.

Segundo Spector (1982), o conhecimento da orientação de Locus de Controle dos empregados, por parte dos administradores, pode ser bastante útil no gerenciamento daqueles, tanto para selecioná-los, quanto para supervisioná-los e motivá-los.

Também, Robbins (1999) sugeriu que o Locus de Controle deveria ser mais bem investigado no contexto profissional, porque estudos a respeito têm concluído que os trabalhadores externos apresentam menos satisfação e envolvimento com o trabalho e taxas mais altas de absenteísmo, quando em comparação com os internos.

No estudo de Xavier (2005), foram correlacionados o Comprometimento Organizacional, a Satisfação no Trabalho e o Locus de Controle no trabalho em um grupo de empregados de diferentes empresas, todos estudantes em cursos de Administração de Empresas. Os resultados mostraram maior externalidade no trabalho quando a empresa oferecia pouco aumento salarial e poucas oportunidades de promoções e maior internalidade para situações nas quais a empresa oferecia oportunidades de treinamento e de desenvolvimento.

O comprometimento organizacional afetivo teve correlação positiva com a internalidade e negativa com a externalidade do locus de controle no trabalho. O

comprometimento calculativo correlacionou-se positivamente com o locus de controle externo e o comprometimento normativo apresentou correlação positiva com o locus de controle interno. Os indivíduos externos para o trabalho mostraram-se insatisfeitos com vários aspectos deste; em contrapartida, os internos apresentaram satisfação em todos os âmbitos pesquisados: colegas, salários, chefia, natureza do trabalho, promoções e satisfação geral (Xavier, 2005). A autora concluiu que, os sujeitos internos possuem comprometimento mais afetivo com a organização, enquanto que, entre os externos, o comprometimento é mais calculativo. Também ressaltou que o investimento organizacional no treinamento dos seus empregados pode levar a um aumento do comprometimento afetivo e normativo e a uma diminuição do comprometimento calculativo.

Os resultados encontrados por Xavier (2005) corroboram os de Bastos (1992) e de Coleman, Irving e Cooper (1999) que apontaram o comprometimento afetivo relacionado diretamente com o locus de controle interno e o comprometimento calculativo com o locus de controle externo.

Alguns autores se interessaram em investigar o Locus de Controle em amostras de sujeitos jovens.

Nos estudos de adaptação e validação da Escala Multidimensional de Levenson, para a realidade brasileira, J.A. Dela Coleta (1987) teve como participantes 387 estudantes do ensino médio, 188 universitários de quatro diferentes cursos e 100 adultos. Como resultados, foram encontradas diferenças significativas entre os grupos: os estudantes do ensino médio noturno eram mais externos autênticos (externalidade-acaso) do que os do período diurno; as mulheres acreditavam no controle externo mais do que os homens; os estudantes do ensino médio sentiam-se mais controlados por “outros-poderosos” que os universitários, os quais, por sua vez, sentiam-se mais controlados pelos "outros poderosos" do que os adultos; na escala

externalidade-acaso, os estudantes mais jovens também eram mais externos do que os universitários e adultos.

No estudo de Guerguen Neto (1982), foram coletadas as notas de vestibulandos no exame seletivo e, observou-se que a média nas notas dos 20% mais internos era significativamente superior à média dos 20% mais externos.

Utilizando a escala I-E de Rotter, D'Amorim (1988) pesquisou a influência do Locus de Controle e de algumas variáveis biográficas nas explicações dadas pelas pessoas para o desemprego juvenil. Sua amostra era composta de 913 sujeitos, homens e mulheres, entre 16 e 46 anos, e com formação acadêmica variada. A autora encontrou maior externalidade entre as mulheres, maior internalidade entre as pessoas mais velhas e as de nível de escolaridade mais alto. Entre as explicações para o desemprego de jovens, os indivíduos externos, diferentemente dos internos, destacaram a discriminação e as mudanças sócio-econômicas, ambas causas externas de origem social.

Para um grupo de 248 estudantes universitários, do sexo masculino e com experiência sexual, a intenção de usar o preservativo nas relações sexuais foi correlacionada com o Locus de Controle da saúde, de modo que quanto menor a externalidade para a saúde, maior era a intenção de usar o preservativo (Dela Coleta M.F., & Reis, 1993).

Estudantes de segundo grau e universitários mais externos tendiam a ter notas mais baixas, menor auto-estima, menor motivo de realização e maior dificuldade para se concentrar nos estudos (Dela Coleta, M.F., & Paula, 1998). Estas afirmativas corroboram o trabalho de J.A. Dela Coleta (1989), com estudantes de cursos preparatórios para o vestibular, no que se refere ao resultado obtido no exame de ingresso para o curso superior.

Nisevic e Rosic (2000) desenvolveram um estudo comparativo sobre estratégias de *coping* e Locus de Controle, em adolescentes com baixo e com alto desempenho escolar. Verificaram entre os primeiros, a baixa auto-estima, o pequeno senso de competência, a maior

propensão para buscarem relacionamentos extrafamiliares e para desenvolverem comportamentos mal-adaptados, como também a prevalência do locus de controle externo.

A orientação do Locus de Controle e o enfrentamento da doença foram investigados em adolescentes com patologias crônicas e, verificou-se que os jovens com locus de controle interno pareciam encará-las de forma mais positiva (Meijer, Sinnema, Bijstra, Mellenbergh, & Wolters, 2000).

Carvalho (2001) investigou maturidade emocional, Locus de Controle e ansiedade em pré-adolescentes e concluiu que a internalidade está correlacionada positivamente com a maturidade emocional e com um maior controle da ansiedade.

Observa-se, diante das pesquisas exemplificadas, uma vasta aplicabilidade do Locus de Controle em vários âmbitos da vida, tais como saúde, família e trabalho, assim como relações entre o locus de controle e características biográficas, afetivas, cognitivas e comportamentais dos indivíduos, sugerindo que esta variável merece ser investigada nos estudos envolvendo realização pessoal e profissional.

Para fins deste estudo, o Locus de Controle foi analisado na sua relação com o Comprometimento Organizacional, uma vez que pesquisas demonstram a importância do conhecimento da orientação de locus de controle para a gestão de pessoas e para os resultados organizacionais (Spector, 1982; 2003; O'Brien, 1984).

2. ADOLESCÊNCIA E TRABALHO

2.1 Adolescência: aspectos gerais

Segundo Outeiral (1994), as origens da palavra adolescência vêm do latim: ad (a, para) e olescer (crescer), significando o processo de crescimento.

Newcombe (1999) afirmou que desde a Antigüidade, nos escritos de Aristóteles (300 a.C.) e Platão, já se falava sobre uma fase da vida do homem, marcada pela impulsividade e pela excitabilidade, denominada adolescência. Aristóteles (300 a.C.) descrevia os adolescentes como apaixonados, irascíveis e propensos a se levarem pelos seus impulsos. Platão, por sua vez, alertava sobre o uso de bebida alcoólica antes dos 18 anos, alegando que “não se pode colocar fogo no fogo”.

Em se tratando dos primeiros estudos de Psicologia sobre a adolescência, Aguiar, Bock e Ozella (2001) e Bock (2004) relataram suas origens psicanalíticas e hegemônicas até o século XX, e ilustradas por Aberastury (1980), Aberastury e Knobel (1981), Souza e Maakaroum (1989), Bee (1997), Erikson (1998), entre outros.

A Psicanálise, segundo Aguiar, Bock e Ozella (2001) e Bock (2004), apresenta uma concepção naturalista e universal do comportamento do adolescente, ao descrever esta etapa da vida como um momento de tormentos, crises, instabilidades e conturbações, devido à emergência da sexualidade. Exemplos de autores que seguem esta vertente são descritos a seguir.

De acordo com Souza e Maakaroum (1989), há três etapas da adolescência: a precoce, a média e a tardia:

- adolescência precoce (dos dez aos quatorze anos): o jovem precisa se habituar às modificações do seu corpo, busca a independência frente a seus pais e a saída da infância;

- adolescência média (dos quinze aos dezessete anos): o adolescente procura uma melhora na sua imagem corporal. Sua conduta é estereotipada, baseada nos grupos de iguais. Há uma busca pela identidade e satisfação sexual;
- adolescência tardia (dos dezessete aos vinte anos): os valores e comportamentos adultos são emergentes e estabelece-se uma identidade. O relacionamento afetivo é mais duradouro e estável; há a busca pela independência financeira.

Ainda, segundo estes autores, o desenvolvimento físico na adolescência é inevitável. Perde-se o corpo infantil e começa a se desenvolver um corpo adulto, o que ocorre devido a fatores genéticos, ambientais e ao aumento do nível de hormônios sexuais. Como consequência destes fatores, há a aceleração do crescimento esquelético, o aumento do peso e da gordura, o desenvolvimento dos sistemas circulatório e respiratório e dos órgãos sexuais. As modificações na altura e nos músculos são mais observadas nos meninos, enquanto que as no nível de gordura, nas meninas (Souza, & Maakaroum, 1989; Faria, 2005).

Bee (1997), por sua vez, definiu a adolescência como uma etapa do desenvolvimento, na qual a criança modifica-se física, cognitiva, emocional e socialmente, tornando-se um adulto. A autora, ao contrário dos supracitados, não delimitou uma idade inicial nem uma limítrofe para esta etapa da vida, porque acredita que a mesma se dá de forma individualizada.

No que se refere ao início precoce do adolescente na vida sexual é, de acordo com Bee (1997), marcado por obstáculos psicológicos, de valores, de preconceitos e de repressão; obstáculos estes influenciados pelas famílias, pela religiosidade, pela situação sócio-cultural e econômica e pelos níveis hormonais.

Para Bee (1997), jovens que vivem em famílias mais estáveis e com formação religiosa arraigada tendem a experimentar a relação sexual mais tardiamente quando em comparação com os que têm famílias com casos de divórcios e sem uma influência religiosa. Jovens mais pobres iniciam sua vida sexual mais cedo que os de classe média ou alta.

No que diz respeito ao desenvolvimento cognitivo na adolescência, Souza e Maakaroum (1989) serviram-se dos estudos de Piaget (1932), que afirma que nesta fase do desenvolvimento prevalece o pensamento operacional formal, caracterizado pela capacidade de abstração, pelo pensamento sistemático, pelo uso da imaginação e pelo raciocínio lógico dedutivo, baseado em hipóteses.

Bee (1997) pesquisou sobre o desenvolvimento psicológico na adolescência que, segundo ela, ocorre devido às várias reformulações de caráter social, sexual, ideológico e vocacional, características da juventude e impostas pelas modificações corporais que aproximam os adolescentes da vida adulta, o que corrobora os achados de Harter (1990).

Esta autora também ressalta o relacionamento dos adolescentes com os pais e com os grupos de iguais. Para ela, o adolescente passa a se envolver mais diretamente com o grupo de iguais, de fundamental importância nesta fase, por proporcionar uma percepção de uniformidade, de segurança e de estima ao jovem, fazendo com que ele dependa dos valores e dos julgamentos do grupo no qual é membro (Bee, 1997).

Com relação ao convívio com os pais, aumentam os conflitos de idéias e de regras, que parecem constituir uma parte do processo de individualização e separação, de acordo com Bee (1997).

Por fim, Bee (1997) destacou a transição da juventude para a vida adulta, caracterizada pela necessidade do jovem de construir e consolidar sua identidade profissional e de iniciar o exercício de uma profissão.

Erikson (1998), por sua vez, ressaltou que a formação da identidade é o dilema central da adolescência. Este dilema acontece porque o adolescente se vê obrigado a se enquadrar nos papéis profissionais, sexuais e religiosos da vida adulta.

A teoria de Erikson (1998) enfatiza a construção e a organização da personalidade e, para explicá-la, define a vida como sendo constituída por oito estágios, cada um com uma

base definida e com implicações sociais, que são: confiança básica versus desconfiança básica, autonomia versus vergonha e dúvida, iniciativa versus culpa, produtividade versus inferioridade, que ocorrem na infância; identidade versus confusão de papéis, intimidade versus isolamento, características da adolescência; generatividade versus estagnação, integridade versus desesperança, da fase adulta e terceira idade, respectivamente.

Os estágios da adolescência e adulto jovem caracterizam-se, segundo o autor, por serem críticos, visto que, ao mesmo tempo em que são influenciados pelos estágios anteriores, determinam “muito do que está por vir”. Neste momento, ocorre o período crucial de formação da identidade, porque o jovem tem a capacidade cognitiva de se ver diante do mundo, de si mesmo e do outro. O adolescente, mesmo tendo condições de formar sua identidade, percebe que a vida lhe cobra muitas definições pessoais e profissionais que o levam a uma confusão de identidade.

Ocorre também a construção de relacionamentos mais íntimos ou, em outro extremo, o isolamento, devido à insegurança a respeito de si mesmo e a não tolerância do outro e da possibilidade de intimidade com este.

Para Erikson (1998), o jovem passa por alguns conflitos parciais, que são: ponderação entre aquilo que se tornou e o que gostaria de ser; autoconfiança, muitas vezes abalada pela análise entre o que já ganhou e o que já perdeu; vivência de diferentes papéis, para posterior escolha do qual assumirá; escolhas laborais e sexuais; liderança e comparação entre valores individuais e sociais.

Em contraposição à vertente psicanalítica da adolescência, exemplificada até o momento, uma outra surge no século XX. Esta nova visão psicológica da adolescência teve origem, segundo Checchia (2006), nos escritos do historiador Ariès (1978) que, ao apontar a mudança do formato da educação infantil, fomentou o pensamento sócio-histórico da adolescência, contrário à percepção naturalizante que se tinha desta fase da vida até então.

De acordo com Ariès (1978), a partir do século XV, a responsabilidade pela educação formal das crianças é transferida de suas famílias para as escolas. Esta mudança, de acordo com o autor, ocasionou uma maior permanência das crianças na instituição de ensino e não mais nos trabalhos familiares e domésticos. Para ele, foi justamente nesta época, após a Primeira Guerra Mundial, que a adolescência deixou de ser confundida com a infância e passou a ter um papel diferenciado na sociedade.

Este limiar proposto por Ariès (1978), que originou o grupo social denominado adolescência, foi confirmado, posteriormente, por Rama (1990), Clímaco (1991), Peres e Rosenburg (1998), Heilborn, Salem, Knauth, Aquino, Bozon, Rohden, Victora, McCallum e Brandão (2002) e Abramo (2005).

Para eles, a maior permanência na escola, definida como o local mais apropriado para o aperfeiçoamento, aconteceu justamente no momento histórico da Primeira Guerra Mundial, época caracterizada pelo avanço industrial, que exigia um conhecimento avançado por parte das pessoas e uma mão-de-obra qualificada.

Ainda, segundo os autores, com o maior tempo dedicado à escola, o indivíduo estabeleceu relacionamentos duradouros com seus pares e iguais, formando um grupo específico, o qual possui maturidade física e sexual de um adulto, só que é impedido de praticá-las, por se ver obrigado a estudar demasiadamente, a fim de alcançar melhores espaços no mercado de trabalho.

Eles esclareceram ainda que, o grupo de iguais não significa uma homogeneização da adolescência, porque esta é formada e influenciada pelo contexto sócio-histórico-cultural no qual o adolescente está inserido.

Bock (2004), sob a perspectiva de Leontiev (1978), também apresentou uma versão sócio-histórica da adolescência, encarando-a como uma construção social dos homens, não universalizada.

Esta autora criticou a definição naturalizante, generalizada e pré-determinada da adolescência. Para a autora, Erikson (1998) naturaliza a adolescência ao conceituá-la como uma fase especial do desenvolvimento humano, caracterizada por uma confusão de identidade, assim como fazem Aberastury e Knobel (1988), ao falarem da “síndrome normal da adolescência”, constituída pela busca de si e de sua identidade, pela tendência de estar em grupos, pelas crises religiosas, pela evolução sexual, pelas reivindicações, pela separação gradativa dos pais e pelas alterações constantes de humor.

Segundo Bock (2004), os psicanalíticas acreditam que o aumento dos hormônios sexuais e o desabrochar da sexualidade genital são os responsáveis pelos sintomas advindos com a adolescência “normal”, caracterizada pelas dificuldades, problemas e negatividade.

Bock (2004) entende que a adolescência, ao ser constituída nos âmbitos cultural, histórico e social, pode deixar de existir em sociedades futuras ou pode existir em uma sociedade e não em outra, o que varia de acordo com a formação social de cada época e de cada cultura. A autora acredita que a visão naturalizante e passageira da adolescência dificultam o surgimento de políticas públicas que favoreçam as competências juvenis para o trabalho e para a educação, porque nesta visão o ideal é ser adulto e só para os adultos se idealiza alguma política de aperfeiçoamento.

Para o presente estudo, será utilizada a visão de Bock (2004), uma vez que o Programa de Aprendizagem pesquisado, trata-se de um programa de política pública defendido por esta autora.

2.2 O adolescente trabalhador

A construção da identidade profissional e a conseqüente escolha de uma profissão parecem ser difíceis para o jovem (Bee, 1997; Camarano, Mello, Pasinato, & Kanso, 2004).

Lari (1999) realizou um estudo com jovens decididos nos contextos social, emocional, físico e cognitivo e concluiu que eles também se vêem confusos diante da formação do seu papel profissional. Para este autor, o adolescente cerca-se de indagações nesta etapa de sua vida; indagações estas referentes à adequação do trabalho ao seu estilo de vida e aos seus gostos e valores, a probabilidade de sucesso no trabalho escolhido, a faculdade ou o curso mais apropriado para alcançar uma profissão rentável, entre outros.

Neste momento decisivo e permeado de tantos questionamentos, Lari (1999) afirmou que a maneira mais adequada de tomada de decisão para os jovens é por meio do apoio de pessoas de sua confiança, tais como pais, professores e amigos, e a busca dos vários meios de comunicação para informações a respeito do mercado de trabalho, das profissões existentes e da melhor adaptação a uma ou a outra profissão.

De acordo com Pfromm Netto (1976), o papel do orientador, seja ele um profissional ou mesmo uma pessoa da família, é de fundamental importância nesta fase, porque possibilita ao jovem um esclarecimento e um direcionamento frente às profissões existentes e o auxilia na conciliação entre a escolha da carreira e o estilo de vida, os valores, as ambições e as afinidades pessoais.

Nascimento (2004) realizou um trabalho sobre Orientação Profissional, levando em consideração o momento da escolha profissional entre os adolescentes e pôde confirmar os resultados de Pfromm Neto (1976) e Lari (1999), que afirmaram que, diante de decisões como estas, os jovens precisam se apoiar nas pessoas de sua confiança, principalmente, seus pais e grupo de amigos.

Santos (2005) estudou a influência dos pais e do grupo social na escolha profissional dos adolescentes e concluiu que há uma relação contraditória em ambos: de um lado, há famílias e grupos apoiadores e, de outro, impositores; comportamentos que podem causar nos jovens sentimentos de segurança/insegurança, certeza/incerteza e suporte/falta de suporte, segundo o autor.

No que diz respeito à opinião dos pais sobre o trabalho, Greenberg e Steinberg (1986) e Steinberg (1990) afirmaram que estes o vêem como algo benéfico para os filhos, porque os disciplinam para a realidade da vida.

Arteche e Bandeira (2006), mais recentemente, também analisaram a importância e a opinião da família sobre o trabalho adolescente e verificaram que, tanto as famílias quanto os próprios jovens em regime de trabalho convencional, percebem-no como uma atividade importante no quesito financeiro, enquanto que os familiares e os adolescentes em trabalho educativo dão importância ao aprendizado no contexto laboral.

Para Santos (2005), um agravante considerável referente à escolha profissional é o fato de que a mesma acontece simultaneamente a todas as mudanças físicas, psicológicas, cognitivas e sociais decorrentes da adolescência.

Em se tratando dos motivos juvenis para a busca de um trabalho, Alves-Mazzotti (1992) encontrou que os jovens do ensino fundamental procuram uma ocupação para terem a possibilidade de consumo, a fuga dos perigos da rua, a necessidade de ajudar a família e o acesso à aprendizagem e ao desenvolvimento. Segundo o autor, o trabalho proporciona a estes jovens um sentimento de independência, de autovalorização e de respeito, o que contribui para a formação de uma auto-imagem positiva.

Muitas pesquisas sobre a adolescência e o trabalho têm sido embasadas na Teoria das Representações Sociais que, segundo Moscovici (1976), Farr e Moscovici (1984), Jodelet (1989) e Sá (1996), investiga o conhecimento que uma determinada população utiliza para

interpretar seus problemas e justificar suas práticas sociais; conhecimento este dotado de elementos afetivos, mentais, sociais, cognitivos e de comunicação.

A pesquisa desenvolvida por Oliveira, Fischer, Teixeira, Amaral e Sá (2005) é um exemplo do uso desta teoria. Neste estudo, adolescentes do ensino médio de períodos noturnos e diurnos foram comparados nas suas percepções a respeito do conceito de trabalho, da relação entre trabalhar e estudar e da imagem sobre o adolescente trabalhador. Os autores verificaram que ambos os grupos encaravam de forma positiva o adolescente trabalhador. Para o grupo dos que estudavam de manhã, o trabalho estava repleto de conteúdos morais e, principalmente, para os que estudavam à noite, a dupla jornada entre trabalhar e estudar era vista como desgastante.

Oliveira, Fischer, Sá, Martins e Teixeira (2001) e Oliveira, Fischer, Sá e Martins (2003) salientaram uma contradição entre a percepção do trabalho e da escola, entre os adolescentes do ensino médio. Quando vistos de forma isolada, o trabalho era tido como necessário para o crescimento moral e para o auxílio econômico à família de origem e, a escola, era encarada como a via por meio da qual se detém o saber imprescindível para o sucesso profissional no futuro. Entretanto, quando vistos em conjunto, aquele era prejudicial à esta, porque geralmente levava a uma evasão da mesma e impossibilitava o jovem de se tornar mais competitivo e preparado para o mercado de trabalho.

A percepção isolada do trabalho como algo benéfico para o desenvolvimento psicossocial e moral e para o alcance de benefícios financeiros pôde ser confirmada por Assis, Avanci, Silva, Malaquias, Santos e Oliveira (2003) e Oliveira et al. (2005).

Para Pfromm Netto (1976), outro ponto de discussão no contexto adolescente-trabalho refere-se à má formação profissional e acadêmica da maioria da mão-de-obra ativa brasileira, na qual se enquadram os jovens de baixa renda que encontram dificuldades em alcançarem

uma colocação no mercado de trabalho, que exige muito mais do que eles tiveram condições e oportunidades para aprender.

De acordo com este autor, a competição acirrada para se conseguir uma vaga em uma Universidade Pública, pelos moldes do vestibular, também interfere sobremaneira na qualificação dos adolescentes do Brasil. Há pouquíssimas vagas disponíveis e muitos jovens concorrendo de forma desigual: uns tiveram condições financeiras de arcarem com as despesas de um ensino médio ou um curso pré-vestibular particular, outros estudaram em escolas públicas de má qualidade (Pfromm Netto, 1976).

Segundo Oliveira et al. (2005), os jovens da sociedade atual percebem o trabalho como essencial e necessário, porém, ainda há, de acordo com estes autores, uma visão prejudicial daquele quando em vínculo com a escola. A escola é vista como a fonte principal de obtenção de conhecimento, imprescindível para uma vida futura estável e um trabalho bem sucedido, ou seja, a escola é o meio para o alcance de um bom trabalho e conseqüentemente de uma remuneração satisfatória.

Os estudos atuais sobre jovens empregados e as relações que estabelecem com o trabalho têm diversos focos: percepção de injustiça, afetos no trabalho, o trabalho nos grupos de convívio dos adolescentes e em outros países, desemprego juvenil, acidentes de trabalho, primeiro emprego, jovens aprendizes, entre outros.

Salminen (2004), em uma revisão bibliográfica sobre as injustiças causadas no trabalho a empregados jovens e adultos, verificou, na maioria das pesquisas encontradas, um maior nível de injustiças sofridas pelos mais novos quando em comparação com os mais velhos, o que se deve, segundo os resultados dos estudos, à inexperiência dos primeiros para lidarem com situações conflituosas.

Grandey, Tam e Brauburger (2002) compararam os estados de humor no local de trabalho com as características pessoais de jovens trabalhadores e concluíram que afetos

negativos correlacionam-se com reações negativas no trabalho, as quais, por sua vez, influenciam na vontade de deixar o trabalho. Afetos positivos mostraram forte correlação com a satisfação no trabalho, mas fraca com reações positivas no trabalho.

Hoffner e Levine (2006) investigaram a visão que as famílias, os amigos, a escola e a mídia transmitem aos jovens a respeito do trabalho. Concluíram que tanto a família quanto os amigos são informantes mais negativos que positivos, enquanto que a escola e a mídia repassam os dois aspectos do trabalho.

Sales e Loureiro (2004), em uma pesquisa com quarenta e cinco adolescentes brasileiros residentes nos Estados Unidos, verificaram que a maioria trabalhava nos ramos de serviços e comércio, conforme regime estabelecido por este país: somente nos finais de semana, para jovens de quatorze a dezesseis anos e, nos dias de semana, até às dez da noite, para os que tinham entre dezesseis e dezoito anos.

Segundo estes autores, os jovens do Brasil, residentes nos EUA, passaram a se preocupar com o trabalho e a compartilhar estas preocupações com os adultos do seu convívio. Conforme relato dos próprios adolescentes, enquanto moravam no Brasil não enxergavam o trabalho como prioridade, porque o sustento familiar era responsabilidade dos pais e aos filhos cabia somente a obrigação de terem bom desempenho escolar.

Ainda, de acordo com eles, o trabalho era visto por estes jovens como possibilidade de consumo, de auxílio à família e de inserção no mundo norte-americano.

A escola, por sua vez, era entendida como uma instituição que lhes dava acesso à língua inglesa, ou seja, era um meio de alcançar a qualificação profissional para um emprego melhor. O trabalho era prioridade e não os estudos (Sales, & Loureiro, 2004).

Flori (2004) pesquisou sobre o desemprego juvenil no Brasil, com o objetivo de compreender suas causas e conseqüências. A autora destaca que esta compreensão poderia levar a políticas públicas de geração de emprego mais adequadas e efetivas.

Segundo Flori (2004), a taxa de desemprego no Brasil entre a população ativa jovem é de 13%, enquanto dos adultos e idosos é de 4% e 1%, respectivamente.

Neste mesmo estudo, Flori (2004) apresentou a visão de autores estrangeiros a respeito do desemprego juvenil.

Alguns, como Shimer (1999), acreditavam que o aumento de jovens no mercado de trabalho norte-americano não interferia na disponibilidade de vagas para os adultos, visto que os trabalhadores mais novos, geralmente, migravam para regiões mais promissoras.

Na Espanha, Lassibille, Gómez, Ramos e Sánchez (2001) compararam jovens que abandonaram os estudos, com os que cursaram até o último ano do ensino superior, no que diz respeito ao tempo transcorrido até o ingresso no primeiro emprego. Encontraram que o segundo grupo conseguia emprego em menor tempo que o primeiro.

Por fim, Flori (2004) verificou que o maior determinante para a taxa de desemprego juvenil não estava na dificuldade de se encontrar o primeiro emprego, mas sim, na rotatividade, característica desta faixa etária; ou seja, não era o tempo de desemprego que era grande e sim o tempo de permanência no emprego que era pequeno.

Saarela (2005), em seu estudo sobre a proporção e prevenção de acidentes de trabalho em jovens empregados, encontrou um número consideravelmente maior de acidentes nesta população, quando comparada com os adultos ativos. De acordo com a autora, isto se deve, principalmente, às poucas informações sobre os perigos e riscos no trabalho e à imaturidade física e emocional do jovem.

Ainda, neste estudo, as ações de promoção de saúde e de segurança ocupacional foram abordadas como um meio eficaz de prevenção de acidentes, quando vinculadas à educação e ao envolvimento prático dos adolescentes.

Saarela (2005) concluiu seu trabalho, afirmando que não cabe somente às organizações o cuidado com a saúde e com a segurança ocupacional dos jovens trabalhadores,

sendo esta uma responsabilidade conjunta dos educadores, das organizações, dos pais e dos próprios adolescentes.

Wickert (2006), em uma pesquisa com inscritos no Programa Primeiro Emprego, verificou que os mesmos, ao procurarem por uma ocupação, permitiam que suas escolhas e preferências fossem subestimadas pela realidade do mercado de trabalho e se vinculavam a qualquer tipo de função, somente para ter a oportunidade de trabalhar.

A autora analisou, também, a importância da família neste momento de procura do primeiro emprego e percebeu que esta tem um papel ao mesmo tempo estimulador, que ocorre quando o jovem sai à procura e, acolhedor, quando ele tem dificuldades de encontrar.

Wickert (2006) investigou qual era o uso feito pelos jovens da remuneração recebida e pôde perceber, entre os seus entrevistados, que, apesar de serem provenientes de famílias de baixa renda, usam o salário para compras e gastos próprios e não para o auxílio do sustento familiar.

Bildik et al. (2005) avaliaram os sintomas psicológicos em jovens aprendizes, de diferentes ramos de atividade: funilaria, cabeleireiro, reparos elétricos e mecânicos. Nos resultados encontrados, a maior probabilidade de problemas psicológicos estava entre os jovens do sexo feminino que trabalhavam como aprendizes de cabeleireiro, com baixa renda, provindas de famílias em que os pais não tinham emprego fixo e que já haviam perdido um ente querido. Para esta situação, os autores ressaltaram a importância de um suporte psicossocial para o enfrentamento dos problemas.

Askilden e Nilsen (2005), em um estudo com aprendizes noruegueses, concluíram que, apesar de o Programa de Aprendizagem requisitar competências para uma tarefa específica, o recrutamento dos menores baseava-se nas exigências do mercado de trabalho vigente.

Arteche e Bandeira (2003) pesquisaram três grupos de adolescentes de baixa renda: trabalhadores em regime regular, trabalhadores em regime educativo e não trabalhadores, a respeito do bem-estar subjetivo. Neste estudo, as autoras definiram como regime regular, o empregado que trabalha conforme normas da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho e, como regime educativo, o trabalhador que tem o trabalho vinculado a uma formação teórica, relacionada à atividade laboral que desempenha e, que é subsidiada pela organização.

As autoras obtiveram, como resultado, altos níveis de bem-estar subjetivo e de satisfação com a vida nos três grupos. O grupo dos não trabalhadores teve o menor índice de demonstração de afeto, tanto positivo, quanto negativo, o que, segundo as autoras, deve-se ao fato de eles freqüentarem apenas a escola, não formando, assim, tantos vínculos quanto os jovens que trabalham. No que diz respeito à satisfação no trabalho, Arteche e Bandeira (2003) encontraram escores mais altos entre os jovens trabalhadores em regime educativo, quando em comparação com os que exerciam trabalho convencional. As autoras explicaram esta diferença, ao esclarecerem que o ambiente de trabalho em regime educativo aceita com maior facilidade os comportamentos e características da adolescência. Os jovens trabalhadores em regime educativo também apresentaram maior facilidade de expressarem afetos e maior satisfação com suas vidas (Arteche, & Bandeira, 2003).

As mesmas autoras pesquisaram sobre as estratégias de enfrentamento/*coping* utilizadas pelos jovens trabalhadores. Concluíram que, entre os adolescentes em regime de trabalho regular, há um maior enfrentamento de eventos estressores com suas chefias e, entre os jovens em trabalho educativo, o enfrentamento ocorre em situações desagradáveis com os colegas. Ambos os grupos fazem uso do enfrentamento ativo, ou seja, procuram combater o estressor de forma direta (Arteche, & Bandeira, 2003).

Por fim, as autoras supracitadas propuseram pesquisas que avaliassem a satisfação no trabalho, o bem-estar subjetivo e a satisfação com a vida em jovens que acabaram de se desvincular do trabalho em regime educativo.

2.3 Adolescência e Trabalho: histórico e aspectos legais

O trabalho de pessoas menores de idade é, segundo Marques, Neves e Neto (2002), originado de épocas históricas bem anteriores à contemporânea, nas quais as crianças e os adolescentes tinham suas obrigações nas tribos indígenas, nos afazeres domésticos e também no trabalho rural, e, neste último, os menores eram e continuam sendo envolvidos.

Na época contemporânea, à partir do século XX, com a evolução industrial e o conseqüente êxodo rural, as famílias viram-se obrigadas a envolverem todos os seus integrantes nas atividades laborais, para complemento da renda familiar. Ainda hoje, uma grande quantidade de menores, constituintes de famílias pobres e excluídas cultural e socialmente, ingressa no mercado de trabalho pelo mesmo motivo (Marques et al., 2002).

Para definir o trabalhador menor, Dal-Rosso e Resende (1986) discutiram sobre a idade deste: legalmente era entendido como menor a pessoa entre doze e dezoito anos de idade, porém, na realidade brasileira desta época, muitas crianças com dez anos de idade estavam empregadas dentro da própria família ou nas ruas como engraxates e vendedores, não contempladas nas estatísticas de menores empregados, desempregados e assalariados.

Segundo estes mesmos autores, o número de trabalhadores menores era bastante considerável e contribuía sobremaneira para o desenvolvimento econômico do Brasil.

Em um levantamento realizado em 2002, a OIT (Organização Internacional do Trabalho) estimou que duzentos e onze milhões de crianças em todo o mundo, entre quatro e quinze anos de idade, estavam economicamente ativas e que este número não se restringia

apenas a menores de países subdesenvolvidos, mas também de desenvolvidos (Marques et al., 2002).

Esta mesma fonte (OIT) também mostrou que o número de crianças entre cinco e nove anos de idade que trabalhavam diminuiu de 3,2% para 2,4%, de 1995 a 1999. Estas crianças, em sua maioria, residiam nas regiões Sul e Sudeste, trabalhavam nos setores rurais, eram de cor parda, alfabetizadas, freqüentavam a escola e não eram remuneradas.

Para crianças e adolescentes de dez a quatorze anos, o percentual dos que trabalhavam era de 18,7%, em 1995, e de 11,6%, em 2001. Estes menores residiam, em grande parte, nas regiões Nordeste e Sudeste, eram de cor parda, freqüentavam a escola, trabalhavam em atividades agrícolas e não eram remunerados.

De acordo com Dal-Rosso e Resende (1986) e, posteriormente, com Marques et al. (2002), diversos setores empregam menores, dentre eles, o rural tem significativa porcentagem. Neste ramo, as crianças e jovens geralmente trabalham com suas famílias em carvoarias, nos canaviais ou na extração de pedras, não são assalariados, estão submetidos a péssimas condições de trabalho e têm sua capacidade física explorada ao máximo e até além do que lhes é possível realizar. Nas indústrias, no ramo de prestação de serviços, no setor informal e também em trabalhos ilícitos como prostituição e tráfico de drogas, há uma concentração considerável de menores de idade.

No que diz respeito à compreensão do trabalho do menor pelo senso-comum, Dal-Rosso e Resende (1986) criticaram-na, por se tratar de uma visão negativa, que oculta a questão social da precocidade no mercado de trabalho, que se dá devido à realidade de vida paupérrima de muitas famílias brasileiras, necessitadas do auxílio financeiro de todos os seus integrantes, menores ou não.

Segundo Marques et al. (2002), o trabalho infanto-juvenil também tem sido debatido e estruturado nos termos das leis.

Há uma busca constante da erradicação do trabalho que prejudica o desenvolvimento físico e psicológico da criança e do adolescente, quando o mesmo é perigoso e insalubre ou que compreende a prostituição e a pornografia, a escravidão, os conflitos armados ou outras formas ilícitas de trabalho, não condenando, portanto, o trabalho regulamentado ou de auxílio à família do menor (Marques et al., 2002).

A primeira lei sobre o trabalho de crianças e adolescentes foi criada na Inglaterra, em 1802, com o intuito de amenizar a exploração sofrida em situações críticas de trabalho. No Brasil, o Decreto-Lei 1313 de 1891 foi o pioneiro e proibia que menores de 12 anos trabalhassem e que jovens até 18 anos tivessem ocupação noturna. Também restringia a jornada diária de trabalho em 7 horas para esta faixa etária (Marques et al., 2002).

O Decreto 17.943 de 1927 colocava como exceção o trabalho das pessoas de 12 a 14 anos, que só poderia ocorrer em casos de extrema necessidade do jovem e de sua família.

As Constituições de 1934, 1937 e 1946 e a Consolidação das Leis do Trabalho (1998) fixaram em 14 anos a idade mínima para o trabalho do menor, e esta última proibia a diferença salarial por idade. A Constituição de 1967 alterou o limite inferior de idade do trabalhador menor, que passou de 14 para 12 anos, e eliminou a proibição de diferença salarial por idade instituída pela Constituição de 1946 (Marques et al., 2002).

Internacionalmente, também há uma preocupação com o trabalho infantil, tendo como destaque a Declaração de Genebra sobre os Direitos da Criança, de 1924, e a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, de 1989. Ambas alertavam para a proteção integral aos direitos da infância.

Com o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente) de 1990, sancionado por meio da Lei 8.069, é assegurado às crianças e aos adolescentes: o pleno desenvolvimento mental, moral, espiritual, físico e social; o convívio com a família e com a comunidade; o direito à educação, à cultura, ao lazer e ao esporte; e à proteção ao contexto de trabalho (Marques et al., 2002).

Ainda, segundo os autores, para o controle do trabalho infantil, o Brasil tem se amparado em Leis e Estatutos e também na mobilização de grupos sociais.

Os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente têm como objetivo desenhar políticas de proteção à infância e à adolescência e articular órgãos públicos e privados para este fim, enquanto ao Conselho Nacional da Criança e do Adolescente cabe elaborar as normas da política nacional dos direitos da criança e do adolescente, apoiar os Conselhos Estaduais e Municipais e gerir o Fundo Nacional para a criança e para o adolescente (Marques et al., 2002).

Dentre as políticas governamentais para prevenção e erradicação do trabalho infantil, destacam-se os programas do Plano Plurianual (PPA 2000-2003), tais como, Bolsa Escola, Geração de Emprego e Renda, Qualificação Profissional e Erradicação do Trabalho Infantil - PETI- MTE, 2002 (Marques et al., 2002).

Segundo Marques et al. (2002), as críticas ao trabalho infantil têm influências diretas nos indicadores sociais e na redução da pobreza, visto que as crianças trabalhadoras apresentam maior evasão escolar, tornando-se, por consequência, adultos sem qualificação que inserem seus filhos precocemente em atividades remuneradas, para auxílio nas despesas familiares, constituindo assim, um círculo vicioso.

No que diz respeito ao trabalho juvenil devidamente regulamentado, Maciel (2005) afirmou que a sociedade atual se preocupa com esta questão, porque, segundo a autora, cabe aos jovens a transformação e o desenvolvimento da sociedade em que vivem. Para que os

jovens possam corresponder a estas expectativas, faz-se necessária, a capacitação por meio de políticas educacionais que os preparem para o mercado de trabalho de forma competitiva.

Com relação à visão que o jovem tem da formação educacional, Zagury (1996), em uma pesquisa com 943 jovens brasileiros de classes sociais diversas, encontrou que estes encaram a escola como a fonte de conhecimento mais capacitada para lhes oferecer formação profissional adequada às exigências do mercado. Nesse estudo, os adolescentes de classes mais baixas atribuíam maior credibilidade à escola e à figura do professor, enquanto que os de classes altas, por encontrarem vias diferenciadas para o alcance do conhecimento, por sua criticidade e exigência e pela rápida satisfação de seus desejos, não encaravam com tanto valor o papel da educação e dos professores, na formação profissional.

No que diz respeito à taxa de desemprego juvenil, Maciel (2005) relatou que ela alcança o dobro das taxas de desemprego adulto, mesmo em países desenvolvidos. A autora constatou que este número provoca no jovem baixa auto-estima, porque dificulta sua almejada conquista de independência e mostra-lhe um mercado de trabalho no qual há poucas oportunidades para muitas pessoas.

Maciel (2005) levantou algumas hipóteses explicativas do alto índice de desemprego juvenil, entre elas, há duas que ganham muitos adeptos: a falta de experiência profissional e de amadurecimento que prejudica o jovem na disputa com o adulto e o sentimento de onipotência e de grandes expectativas, característicos da maioria dos adolescentes, que faz com os mesmos procurem por trabalhos para os quais não estão devidamente qualificados e preparados. A autora propõe um maior investimento na capacitação profissional dos adolescentes, por meio de programas de políticas públicas e educacionais, para a diminuição das taxas de desemprego juvenil, sendo o Programa de Aprendizagem um dos formatos já desenhados para este tipo de política.

2.4 O Programa de Aprendizagem

Leis como a 10.097, de 19 de dezembro de 2000, a 11.180, de 23 de setembro de 2005, e o Decreto 5.598, de 01 de dezembro de 2005, regularizaram o trabalho do menor enquanto um processo de aprendizagem, condizente com seu desenvolvimento normal (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

A Lei 11.180 e o Decreto 5.598 consideram menor o trabalhador que tenha entre quatorze e vinte quatro anos incompletos (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

No que se refere à Lei 10.097 há a proibição do trabalho a menores de dezesesseis anos, podendo este existir somente na condição de aprendizagem, a partir dos quatorze anos, desde que garanta a frequência à escola e ao exercício de uma atividade leve, que não prejudique a saúde e o desenvolvimento normal do menor (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

Estas leis consolidaram o Contrato de Aprendizagem, que se trata de um contrato de trabalho especial, no qual o empregador garante ao menor uma formação técnico-profissional compatível com seu desenvolvimento moral, psicológico e físico. Este deve ter entre quatorze e vinte e quatro anos incompletos e estar inscrito em um programa de aprendizagem (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

De acordo com o Termo de Aprendizagem PNPE (Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego para Jovens), o Contrato de Aprendizagem surgiu com o objetivo de diminuir a taxa de desemprego juvenil e de inserir no mercado de trabalho os jovens de baixa renda desqualificados profissionalmente, proporcionando-lhes, assim, um futuro mais decente (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

Este contrato não pode exceder a dois anos de duração e finda quando o menor completar vinte e quatro anos. Só há rompimento de contrato, antes desta idade, nos seguintes casos: se solicitado pelo menor, por falta disciplinar grave cometida pelo mesmo, pelo

exercício inadequado do trabalho ou pela perda do ano letivo devido às faltas escolares sem justificativas (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

O menor aprendiz, como é chamado, recebe por hora, tendo como base o salário mínimo. Sua carga horária de trabalho não pode exceder seis horas diárias e suas férias laborais devem coincidir com as escolares. Ao final do período de Aprendizagem, o menor que tiver exercido seu trabalho de forma satisfatória recebe um Certificado de Qualificação Profissional (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

Cabe às empresas, independente do número de empregados e do ramo de atividade, a manutenção de menores matriculados em instituições de formação especializadas, tais como, o SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e o SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, ou outra instituição que ofereça formação condizente com o ramo de atividade da organização contratante e que esteja autorizada governamentalmente (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

O percentual de aprendizes deve equivaler a no mínimo 5% (cinco por cento) e no máximo 15% (quinze por cento) do número de funcionários de cada estabelecimento da empresa contratante, estabelecimentos estes que demandem formação profissional, segundo determinação da CBO - Classificação Brasileira de Ocupações (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

Em se tratando do Programa de Aprendizagem, consolidado simultaneamente ao Contrato de mesmo nome, seus objetivos são: o desenvolvimento do menor como pessoa, como cidadão e como trabalhador qualificado, possibilitando à organização contratante a formação de um profissional com perfil adequado à sua realidade (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998).

No âmbito acadêmico, poucas pesquisas foram encontradas sobre o Programa de Aprendizagem.

Silva (www.ucg.br, acesso em 25/06/06), defendeu a utilização de recursos que viabilizassem a execução, por parte do menor, de um trabalho não prejudicial ao seu desenvolvimento físico e intelectual.

De acordo com o autor, o sustento familiar não é dever do menor, mas sim dos seus pais. Para Silva (www.ucg.br, acesso em 25/06/06), o exercício laboral precoce não é garantia de sucesso profissional, porque o menor trabalhador perde a oportunidade de explorar a vida e de freqüentar com assiduidade a escola, instituição que verdadeiramente lhe formará para o futuro. Como alternativa ao trabalho infanto-juvenil, o autor sugere o Programa de Aprendizagem.

Outro estudo referente ao Programa de Aprendizagem é o de Andrade (2005) que descreveu sobre os CSJ's (Consórcios Sociais da Juventude), alternativa encontrada pelo MTE - Ministério do Trabalho e Emprego para a inserção de jovens com menos oportunidades ocupacionais, tais como, portadores de deficiência, pessoas em conflito com a lei, jovens mães e menores indígenas.

Nestes consórcios, o MTE, juntamente com entidades sociais, oferece ao jovem uma formação profissionalizante que o prepara para a inserção no mercado de trabalho, por meio de vínculos empregatícios formais, programas de estágios, Programa de Aprendizagem, entre outros (Andrade, 2005).

Um exemplo prático da viabilização dos CSJ's, demonstrada por Vidal (2005), é o da Agir - Agência Social de Inserção em Rede de Jovens no Mercado de Trabalho, que se ancora em duas vertentes: a formação e a qualificação profissional de jovens em situações de vulnerabilidade social e a sensibilização das organizações para adesão ao Programa Primeiro Emprego, com a criação da Certificação Parceiros da Juventude.

De acordo com Silva (www.ucg.br, acesso em 25/06/06), Andrade (2005) e Vidal (2005), programas sociais como o de Aprendizagem, são os mais indicados para a formação

profissional de jovens de baixa renda, a fim de prepará-los para o mercado de trabalho. Resta saber, como estes jovens se relacionam com a organização que os contrata e com o trabalho em si.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

3.1 Justificativa

À adolescência, compreendida por Bock (2004) como uma construção sócio-histórica, impõe-se, na sociedade vigente, a obrigação do exercício profissional remunerado. O jovem de baixa renda, conforme dados disponibilizados pelo IBGE (2005), começa a trabalhar precocemente para complemento da renda familiar e acaba se deparando com um mercado de trabalho que exige muito mais do que seu preparo e qualificação profissional são capazes de oferecer. Isto resulta em uma taxa de desemprego juvenil equivalente ao dobro da mesma taxa entre os adultos (Flori, 2004; Maciel, 2005).

Com o intuito de amenizar a realidade mercadológica encontrada pelos adolescentes, o Governo Federal criou um programa de política pública denominado Programa de Aprendizagem, que visa à formação do menor como cidadão e como trabalhador qualificado (Oliveira, & Robazzi, 2001; Novaes, & Vannuchi, 2004).

Neste Programa, jovens de baixa renda, que tenham entre quatorze a vinte e quatro anos incompletos e estejam regularmente matriculados no ensino médio ou que já concluíram o ensino fundamental, trabalham em regime educativo em organizações cumpridoras da cota de menores aprendizes, ao mesmo tempo em que se qualificam em instituições de formação especializada.

Pouquíssimas pesquisas são encontradas na literatura psicológica a respeito da relação menor aprendiz-trabalho.

O estudo de Artech e Bandeira (2003) é um exemplo desta relação e apresentou dados relevantes referentes à forma satisfeita e ativa com a qual o menor aprendiz, ou trabalhador em regime educativo, quando comparado com o empregado em regime

convencional ou o não trabalhador, se apresenta frente ao bem-estar subjetivo, à satisfação com a vida e com o trabalho e ao enfrentamento dos estressores laborais.

Nos EUA, Bildik et al. (2005) e Askilden e Nilsen (2005) realizaram estudos com menores aprendizes. Aqueles avaliaram os sintomas psicológicos em jovens aprendizes, de diferentes ramos de atividade e verificaram problemas psicológicos em aprendizes de cabeleireiro, com histórico familiar de abandono e de perda significativa; para esta situação, os autores ressaltaram a importância de um suporte psicossocial para o enfrentamento dos problemas. Askilden e Nilsen (2005), em um estudo com aprendizes noruegueses, concluíram que a seleção destes, apesar de se tratar de uma função específica, geralmente ocorria de forma generalizada, obedecendo às exigências do mercado de trabalho.

O presente estudo também analisa as relações que os menores aprendizes estabelecem com a organização e, tendo como foco a variável Comprometimento Organizacional, em comparação com trabalhadores convencionais.

Este construto, tão em voga entre as pesquisas acadêmicas, tem como uma das principais variáveis antecedentes, as características pessoais, tais como: idade, tempo de empresa, centralidade e Locus de Controle (Mathieu, & Zajac, 1990, Bastos, 1992, Medeiros, & Enders, 2002 e Martin et al., 2005).

Para fins deste trabalho, esta última característica será mais detalhadamente investigada na sua relação com o Comprometimento Organizacional, conforme já sugeriam os autores.

O uso do construto Locus de Controle é sustentado pela pequena quantidade de pesquisas encontradas sobre este assunto, e que tenham como sujeitos os jovens trabalhadores. Em muitas pesquisas sobre Locus de Controle participaram pessoas jovens, tais como em J.A. Dela Coleta (1987), M.F. Dela Coleta e Reis (1993), Meijer et al. (2000), Nisevic e Rosic (2000) e Carvalho (2001); porém em poucos se investigou a relação destes

jovens com o trabalho. Um exemplo disso é o encontrado em D'Amorim (1988) que analisou a influência do Locus de Controle e de algumas variáveis biográficas, nas explicações dadas pelas pessoas para o desemprego juvenil.

Entre as explicações para o desemprego de jovens, a autora encontrou que os indivíduos externos, diferentemente dos internos, ressaltavam a discriminação e as mudanças sócio-econômicas, ambas causas externas de origem social.

No que diz respeito à correlação entre Locus de Controle e Comprometimento Organizacional, muitos são os resultados encontrados, sendo os mais apontados: o comprometimento tende a decrescer quanto maior for o locus de controle externo; a internalidade correlaciona-se positivamente com o comprometimento afetivo, enquanto que a externalidade possui a mesma correlação com a dimensão calculativa (Mathieu & Zajac, 1990; Bastos, 1992; Medeiros & Enders, 2002; Martin et al., 2005; Xavier, 2005).

Diante do que foi exposto, este estudo avalia e compara o Comprometimento Organizacional e o Locus de Controle de participantes, ex-participantes e não participantes do Programa de Aprendizagem, assim como as relações entre o Locus de Controle, as variáveis pessoais e profissionais e o Comprometimento Organizacional destes mesmos sujeitos.

Tais correlações justificam-se pela escassez de pesquisas com jovens em regime de trabalho educativo e pela necessidade de se abranger o número de estudos existentes entre Locus e Comprometimento, entre o público jovem, para uma maior sustentação dos resultados encontrados até então e para achados que auxiliem na gestão de pessoas.

3.2 Objetivos

3.2.1 Gerais

A) Avaliar e comparar o Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e a orientação de Locus de Controle de um grupo de jovens trabalhadores regulares, um grupo de jovens participantes e outro de ex-participantes do Programa de Aprendizagem, em uma empresa de *contact center* (central de atendimento).

B) Verificar a correlação entre a orientação do Locus de Controle, variáveis pessoais e profissionais e Comprometimento Organizacional nos jovens participantes deste estudo.

3.2.2 Específicos

C) Analisar as variáveis pessoais (idade, estado civil, escolaridade, sexo e tempo de empresa) no que se refere à diferenciação nos níveis de Comprometimento Organizacional e de Locus de Controle.

D) Analisar e comparar cada item das escalas de Comprometimento Organizacional Afetivo, Calculativo e Normativo nos jovens participantes deste estudo.

4. METODOLOGIA

Por se tratar de um estudo de caso, a descrição está limitada ao contexto da organização estudada, incluindo o Programa de Aprendizagem nela praticado, descrito a seguir.

4.1 A Organização

A organização estudada é uma empresa no ramo de *contact center* (central de atendimento), ou seja, uma prestadora de serviços no relacionamento com os clientes finais e potenciais de outras empresas, por meio do tele-atendimento. Trata-se de um ramo de atividade em expansão no mercado brasileiro, que emprega um número considerável da população ativa, merecendo, por esse motivo, mais estudos a respeito.

Esta empresa tem oito anos de fundação, é composta por jovens funcionários (que são chamados de associados), em sua maioria mulheres (69% do quadro), com ensino médio completo (65 % do quadro), com média de idade de 18 a 25 anos (68% do quadro) e tempo de casa de 06 meses (72% do quadro).

No âmbito nacional, os principais clientes de empresas de *contact center* (central de atendimento) são organizações do ramo de telefonia e financeiras, que procuram, na terceirização dos seus serviços, a comodidade e a despreocupação com procedimentos operacionais, a diminuição de custos, principalmente, trabalhistas, e o não investimento em bens duráveis, tais como, computadores e prédios. Porém, há muitas empresas que receiam terceirizar seu relacionamento com os clientes, pela exposição de informações confidenciais.

Nesta organização, os principais clientes são empresas de telecomunicações, cobrança, beleza e saúde, que terceirizam seus serviços de SAC - Serviços de Atendimento ao Consumidor, Cobrança, Help Desk, Televendas e Pesquisa.

Entende-se por SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, o serviço disponibilizado aos consumidores da empresa contratante, para esclarecimentos de dúvidas, soluções de problemas, fidelização de clientes, suporte pós-venda, entre outros.

A Cobrança, por sua vez, tem como intuito o recebimento de dívidas atrasadas, a recuperação de clientes e a redução da inadimplência.

No que diz respeito ao serviço de Help Desk, este se refere ao suporte técnico de hardware e de software e reparos básicos.

O serviço de Televendas, que pode ser tanto ativo quanto receptivo, é compreendido como o serviço disponibilizado via telefone, voltado para a venda de produtos e serviços, agendamento de visitas e retenção de clientes, por meio do qual o tele-atendente ou operador recebe ou faz ligações para tais finalidades.

A Pesquisa é o serviço de medição da satisfação de clientes, atualização de banco de dados, levantamento de opiniões e sondagem de mercado.

A organização estudada é de grande porte e conta com aproximadamente 5.500 empregados, o que corresponde, segundo Dias (2005), a 5% do mercado de *contact center* (central de atendimento) no Brasil. Funciona em horário integral, sem que haja rotatividade de turnos. Têm sua matriz localizada em uma cidade de médio porte do interior de Minas Gerais, onde foi realizado este estudo, e outra unidade em uma cidade de grande porte do estado de São Paulo.

O trabalho dos tele-atendentes é controlado via sistema, por auditores de qualidade e por supervisores, conforme exigência da lei e dos programas de qualidade. Esse procedimento tem como objetivo: a verificação do cumprimento do script, da exatidão das informações

prestadas e do desempenho dos tele-atendentes, podendo ser acompanhado, em tempo real, pela empresa cliente.

Há, também, como na maioria das empresas de terceirização, a divisão dos trabalhadores por projetos de atendimento, ou seja, cada grupo de empregados está alocado em empresas contratantes, sob coordenações e supervisões específicas, o que possibilita, segundo Dias (2005), à formação de sub-culturas diversas e diferentes padrões de comportamento organizacional.

4.2 O Programa de Aprendizagem na Organização

Nesta pesquisa, a empresa participante do ramo de *contact center* (central de atendimento) é cumpridora do percentual de menores aprendizes e almeja, com o Programa de Aprendizagem, a inserção dos jovens de baixa renda no mercado de trabalho e a formação de mão-de-obra qualificada e adequada ao perfil da organização.

Os menores são recrutados nas indicações feitas pelos próprios empregados, por meio da intranet, que acontecem semestralmente.

Para ser indicado, o menor deve atender à data de nascimento e à escolaridade previstas em lei. Os aprovados nestes requisitos iniciais passam pelo processo seletivo composto das seguintes etapas:

- prova escrita de português e matemática, elaborada pela instituição de formação especializada;
- entrevista coletiva com profissionais da empresa: o que responde pelo Programa de Aprendizagem e o da área de Recursos Humanos;
- exame clínico e fonoaudiológico.

Para a admissão, são necessários os seguintes documentos: duas fotos 3x4, Carteira de Identidade ou Certidão de Nascimento, CPF, Carteira de Trabalho, Declaração de Escolaridade e Comprovante de Endereço.

O Programa de Aprendizagem oferecido por esta organização é dividido em duas partes: uma teórica e outra prática. A primeira ocorre em uma instituição de formação especializada e a segunda, na própria empresa.

A parte teórica é dividida em módulos, que são: Atendimento ao Cliente, *Telemarketing*, Língua Portuguesa, Informática, Matemática Financeira, Comunicação e Marketing, Empreendedorismo, Liderança, Técnicas de Vendas, Argumentação e Negociação.

A parte prática, por sua vez, consiste em atividades desempenhadas na função de teleatendimento.

Nos primeiros três meses de formação, o participante do Programa comparece somente à instituição onde acontece a parte teórica e após este período inicia suas atividades na empresa. Quando começa a parte prática do Programa, os adolescentes vão à instituição de formação duas vezes na semana e, nas outras três, estão na organização.

Na vigência do Contrato de Aprendizagem, os adolescentes recebem vale transporte, alimentação, material didático, uniforme e uma bolsa-auxílio baseada no salário mínimo vigente e calculada de acordo com o número de horas trabalhadas.

A jornada de trabalho semanal é de quinze horas, e contempla tanto a parte teórica quanto a prática.

O Contrato de Aprendizagem tem duração de um ano e seis meses e é assinado pelo menor, pelo seu responsável legal, pelos representantes da organização contratante e da instituição de formação especializada.

Após o término do Contrato, e no caso de existência de vagas disponíveis na organização, os menores que apresentaram bom desempenho são admitidos como funcionários desta.

Dentro da realidade da empresa, tanto os menores quanto os empregados e os ex-menores contratados são avaliados na qualidade e na produtividade do trabalho que executam. Nestas avaliações, há a preocupação em checar a assiduidade e o comprometimento de todos para com aquela.

No que diz respeito à mensuração do comprometimento, esta ocorre por meio da pesquisa de Clima Organizacional, da participação da organização em premiações realizadas por revistas do ramo empresarial e da abertura existente para os estudos acadêmicos.

A pesquisa exemplifica o estudo da variável comprometimento no âmbito desta organização.

4.3 Amostra

A pesquisa foi desenvolvida em uma organização do ramo de *contact center* (central de atendimento), cumpridora da cota governamental de menores aprendizes, na qual há, também, ex-menores aprendizes contratados convencionalmente após o fim do Contrato de Aprendizagem e empregados que ingressaram por processos de seleção normais. A empresa conta, atualmente, com 205 menores aprendizes, 36 ex-menores aprendizes e 5.500 empregados. Estes últimos são chamados de associados.

Para alcançar os objetivos previstos, contou-se com a participação de três grupos diferenciados:

1º grupo - 72 menores aprendizes, admitidos por meio do Contrato de Aprendizagem.

O critério de inclusão dos sujeitos na pesquisa foi definido da seguinte forma: qualquer menor aprendiz, que estivesse contratado há no mínimo dois e no máximo oito meses pela empresa participante da pesquisa, que exercesse o cargo de tele-atendente, que tivesse entre dezesseis e vinte anos, que estivesse no local de aplicação dos questionários nas datas e nos horários agendados em comum acordo entre a pesquisadora e a instituição e que, sendo suficientemente informado a respeito da pesquisa, aceitasse colaborar. Respeitando estes critérios de inclusão: tempo de casa, idade, cargo e disponibilidade, a pesquisa atingiu 100% dos menores aprendizes, ou seja, 72 menores aprendizes, dos 205 contratados pela organização estudada, estavam dentro dos critérios informados.

Este grupo foi denominado “Menores Aprendizes”.

2º grupo - um grupo de 34 ex-menores aprendizes, que findaram o tempo de Contrato de Aprendizagem e foram admitidos como empregados, no mesmo formato dos sujeitos do grupo de associados.

O critério de inclusão dos sujeitos na pesquisa foi definido da seguinte forma: qualquer ex-menor aprendiz, que tivesse faixa etária, cargo e tempo de empresa semelhante aos dos menores aprendizes e dos associados, que estivesse no local de aplicação dos questionários nas datas e nos horários agendados em comum acordo entre a pesquisadora e a instituição, e que, sendo suficientemente informado a respeito da pesquisa, aceitasse colaborar. Respeitando estes critérios de inclusão: tempo de casa, idade, cargo e disponibilidade, a pesquisa atingiu 94,45% dos ex-menores aprendizes, ou seja, 34 ex-menores aprendizes, dos 36 contratados pela organização estudada, estavam dentro dos critérios solicitados. Apenas 02 não participaram da pesquisa, porque estavam afastados da empresa: um, por licença-maternidade; outro, por problemas de saúde.

A quantidade de participantes deste grupo é menor do que nos demais, visto que somente uma turma de menores aprendizes havia se formado até o momento da coleta de dados, o que corresponde a 36 ex-menores aprendizes contratados como associados da empresa. Este grupo foi denominado “Ex-menores aprendizes”.

3º grupo - um número de 84 empregados (chamados de associados), que trabalham como tele-atendentes.

Estes associados participam do processo seletivo convencional da empresa, constituído das seguintes etapas: análise do currículo recebido pelo site da empresa, triagem do candidato via telefone, entrevista coletiva, exame clínico e fonoaudiológico e treinamento operacional.

A etapa de análise de currículo engloba a verificação dos pré-requisitos iniciais para o cargo de tele-atendente, que são: ter no mínimo 18 anos e estar cursando ensino médio, conhecimentos básicos de informática e habilidade em digitação.

Na triagem pelo telefone, confirmam-se os pré-requisitos iniciais e exploram-se as experiências profissionais do candidato.

Após a triagem, o candidato é convidado a comparecer à empresa para uma entrevista coletiva, na qual se avalia o perfil do participante, em receptivo ou ativo.

Entende-se por receptivo o tele-atendente que recebe ligações dos clientes e tem a tarefa de sanar dúvidas e resolver problemas relacionados à empresa que representa.

Já, o perfil ativo é daquele tele-atendente, ou operador, que liga para os potenciais clientes e oferece-lhes o produto e/ou o serviço da empresa contratante.

Candidatos aprovados na entrevista coletiva são direcionados ao exame médico e fonoaudiológico, que comprovam a aptidão ou inaptidão clínica daqueles para a função de tele-atendente.

Diante das oportunidades oferecidas pelas empresas clientes, os candidatos aprovados nas etapas anteriores são convocados para o treinamento operacional, que engloba o aprendizado dos sistemas, produtos e serviços do projeto de atendimento no qual atuarão e o teste de português escrito e de digitação.

Ao final do treinamento, os aprovados são contratados de acordo com as regras instituídas pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho, 1998): possuem sua Carteira de Trabalho devidamente assinada, trabalham quatro ou seis horas diárias, durante cinco ou seis dias na semana e recebem um salário de R\$ 393,62 (para aqueles que ocupam a função de atendente receptivo) e de R\$ 264,53 + comissionamento (para aqueles que ocupam a função de operador ativo). Estas variações de horas e dias trabalhados são específicas por projeto de atendimento.

O critério de inclusão dos associados na pesquisa foi definido da seguinte forma: qualquer associado, que tivesse faixa etária, cargo e tempo de empresa semelhante aos dos menores aprendizes e dos ex-menores aprendizes, que estivesse no local de aplicação dos questionários nas datas e horários agendados em comum acordo entre a pesquisadora e a instituição, e que, sendo suficientemente informado a respeito da pesquisa, aceitasse colaborar. Respeitando estes critérios de inclusão: tempo de casa, idade, cargo e disponibilidade, a pesquisa atingiu 84 associados, 48% dos 174 associados que estavam dentro dos critérios informados. O motivo pelo qual os outros 90 (52%) associados não participaram da pesquisa foi: falta de êxito no contato telefônico com 88 (51%) associados e afastamento por doença em 02 (1%) casos. Este grupo foi denominado “Associados”.

Assim, utilizou-se como faixa etária base do estudo, entre dezesseis e vinte anos, como tempo de casa de dois a oito meses e, como cargo, o de tele-atendente.

A participação de sujeitos menores de idade, os quais pertencem a um grupo considerado vulnerável, justifica-se pela quantidade ainda muito pequena de estudos

empíricos realizados com esta faixa etária, no que diz respeito à relação que estabelecem com o trabalho, pela aceitação da empresa, da instituição de formação especializada e dos responsáveis pelos sujeitos e, pela idade média dos menores aprendizes e ex-menores aprendizes que atuam nesta organização. Apesar de o Programa de Aprendizagem estabelecer como menor a pessoa entre quatorze e vinte e quatro anos incompletos, a empresa estudada tem como especificidade a admissão de menores aprendizes entre dezesseis e dezoito anos incompletos, porque contrata sujeitos com dezoito anos completos, por meios convencionais, com salários e benefícios mais atrativos que os oferecidos pelo Contrato de Aprendizagem.

Optou-se pelo tempo de casa de dois a oito meses, porque se refere à realidade do grupo dos ex-menores aprendizes, que foram contratados como empregados da empresa há no mínimo dois e no máximo oito meses. Ou seja, na empresa, existem menores aprendizes e associados com mais tempo de casa do que o estipulado como critério de inclusão desta amostra, porém não existem ex-menores aprendizes que tenham mais do que oito meses de contrato, visto que apenas uma turma de menores aprendizes, havia se formado até o momento da coleta de dados.

O cargo de tele-atendente foi escolhido, visto ser a função na qual atuam os participantes dos três grupos.

Sendo assim, participaram todos aqueles que, após receberem esclarecimentos sobre o estudo, voluntariamente aceitaram colaborar, preenchendo e devolvendo o questionário.

Dessa forma, os grupos de sujeitos constituem amostras por conveniência, em função da dependência da aceitação voluntária dos mesmos.

4.4 Instrumentos

Os instrumentos utilizados foram:

- Questionário de Dados Pessoais e Profissionais: composto por 6 (seis) questões, subdivididas em 3 (três) tópicos: dados pessoais, formação escolar e dados profissionais, sendo 4 (quatro) de múltipla escolha e 2 (duas) abertas (ANEXO E).

As perguntas constituintes do questionário procuravam investigar os dados pessoais e profissionais dos participantes, tais como, idade, sexo, estado civil e escolaridade e, tempo de casa, função exercida e tipo de contrato estabelecido com a empresa.

- Escala de Locus de Controle, desenvolvida e validada por Abbad e Meneses (2003): trata-se de uma escala com 12 itens, os quais procuram medir, simultaneamente, as crenças nas três fontes de Controle: sorte, outros poderosos e o próprio indivíduo.

A escala Externalidade-sorte mede o quanto o sujeito julga que suas ações são controladas pela sorte.

A escala Externalidade-outros poderosos mensura o quanto o indivíduo percebe que suas ações são controladas por outras pessoas poderosas, como, por exemplo: supervisores, chefes imediatos e Deus.

A escala Internalidade (próprio indivíduo) avalia o quanto o sujeito acredita ser ele próprio o responsável por suas ações e por acontecimentos nos quais se envolve (ANEXO F).

Nos estudos de construção das escalas de Internalidade, Externalidade-sorte e Externalidade-outros poderosos, foram obtidos índices de confiabilidade (Alfa de Cronbach) de 0,89; 0,92; e 0,80, respectivamente (Abbad, & Meneses, 2003).

Este instrumento foi selecionado após uma revisão bibliográfica, que indicou ser o mais adequado para os propósitos do estudo por apresentar bons índices de confiabilidade e por ter sido desenvolvido com sujeitos em situação de treinamento.

Para a medida do Comprometimento Organizacional, foram utilizadas as escalas ECON, ECOA e ECOC:

- ECON - Escala de Comprometimento Organizacional Normativo: desenvolvida e validada por Siqueira (2000). É composta por 7 (sete) itens que descrevem as crenças dos empregados acerca de seus deveres morais para com a organização. A escala é tipo Likert de 5 pontos (1= discordo totalmente, 3= nem concordo, nem discordo e 5=concordo totalmente). O índice de precisão de 0,86 foi considerado satisfatório para pesquisas de cunho acadêmico. Tal escala, de acordo com Siqueira (2000), demonstra-se bastante confiável para a utilização tanto em pesquisas quanto no diagnóstico organizacional (ANEXO G).

- ECOA - Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (Siqueira, 1995): a versão reduzida é composta de 05 (cinco) itens, que descrevem os afetos do indivíduo para com a organização, em formato Likert de 5 pontos (1= nada, 3= mais ou menos e 5=extremamente). Apresenta índice de precisão de 0,93 (ANEXO H).

Neste estudo, optou-se pela versão reduzida porque possui índices confiáveis e uma maior facilidade de aplicação.

- ECOC - Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo (Siqueira, 1995): tem 15 (quinze) itens relativos aos custos e perdas relacionados com a cessação do vínculo com a organização, os quais compõem os conceitos de perdas sociais no trabalho, perdas de investimentos feitos na organização, perdas de retribuições organizacionais e perdas

profissionais. Para a resposta do sujeito participante, usa-se uma escala tipo Likert de 5 pontos (1= discordo totalmente, 3= nem concordo, nem discordo e 5=concordo totalmente). Este instrumento é usado como medida única, com índice de precisão de 0,92, ou avaliado em seus 04 fatores, apresentando índice entre 0,71 a 0,78. Os fatores dizem respeito às perdas sociais no trabalho (fator 01), perdas de investimentos na organização (fator 02), perdas de retribuições organizacionais (fator 03) e perdas profissionais (fator 04).

A validade fatorial da ECOC é confirmada, segundo Siqueira (1995), pela pureza de seus fatores e pela grandeza das cargas fatoriais dos itens ($CF > 0,40$) (ANEXO I).

As escalas de Comprometimento Organizacional Afetivo, Calculativo e Normativo foram escolhidas, após uma revisão bibliográfica, por se tratarem de instrumentos com bons índices de confiabilidade e pela facilidade de aplicação.

4.5 Procedimentos de Coleta e de Análise dos Dados

Para obter autorização de ingresso nas instituições e de acesso aos participantes, realizou-se um primeiro contato com a representante legal da empresa que responde pelos menores aprendizes, com os representantes da empresa na área de Diagnóstico e Pesquisa Organizacional, com a supervisora pedagógica da instituição de formação especializada e com os familiares maiores de idade, responsáveis pelos menores aprendizes, ex-menores aprendizes e associados que ainda não atingiram a maioridade.

Para todos, apresentou-se o projeto de pesquisa e os documentos necessários para o cumprimento da Resolução do Conselho Nacional de Saúde 196/96 que trata dos procedimentos éticos em pesquisa com seres humanos. Nesse contato, as instituições declararam o interesse pelo resultado do estudo e houve plena aceitação de que fosse desenvolvido em horário de trabalho e de estudo, na empresa e na instituição de formação,

respectivamente (ver Termo de Consentimento Livre e Esclarecido das Instituições – Anexo D).

Para a coleta de dados, os menores aprendizes foram contatados em grupos, nas salas de aulas que ocorrem na instituição de formação, em datas pré-agendadas com a supervisora pedagógica, quando foram explicados os objetivos da pesquisa, solicitando-lhes, então, a colaboração (Esclarecimentos sobre a Pesquisa – Anexo A).

No caso de aceite, os participantes receberam e assinaram o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Sujeitos”, previamente estruturado, ficando claro que sua participação era voluntária e anônima (Anexo B).

Em seguida, foram distribuídos os questionários (Questionário de Dados Pessoais e Profissionais, Escala de Locus de Controle, Escala de Comprometimento Normativo, Escala de Comprometimento Afetivo, Escala de Comprometimento Calculativo), dando-lhes tempo livre para respondê-los e entregá-los.

Os associados e os ex-menores aprendizes, por sua vez, foram contatados individualmente pela pesquisadora, via telefone e agendados, no caso de aceite, em salas e datas pré-agendadas com o representante legal da empresa. Na sala de aplicação dos questionários, os objetivos da pesquisa foram novamente explicados, visto que a primeira explanação aconteceu no contato telefônico e, em seguida, foi solicitada a colaboração. (Esclarecimentos sobre a Pesquisa – Anexo A).

No caso de aceite, os participantes receberam e assinaram o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Sujeitos”, previamente estruturado, ficando claro que sua participação era voluntária e anônima (Anexo B).

Em seguida, foram distribuídos os questionários, dando-lhes tempo livre para respondê-los e entregá-los, do mesmo modo como foram aplicados ao grupo dos menores aprendizes.

A devolução dos questionários respondidos foi feita diretamente à pesquisadora, por meio de uma caixa lacrada, de modo que se mantivesse o anonimato dos sujeitos e o sigilo dos dados contidos nos mesmos.

Os familiares responsáveis pelos menores aprendizes foram contatados via telefone, disponibilizado pela organização e pela instituição de formação, e convidados a irem a esta última, nas mesmas datas e nos mesmos horários pré-agendados com a supervisora pedagógica da instituição, para o esclarecimento sobre os objetivos da pesquisa e posterior aplicação dos questionários aos menores aprendizes.

Nesta ocasião, os familiares que aceitaram colaborar com a pesquisa assinaram o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Responsáveis legais pelos Sujeitos” (Anexo C).

Nos três grupos, houve uma boa adesão à pesquisa, por parte dos envolvidos.

Ao término desta etapa, formou-se o banco de dados em uma planilha do programa SPSS for Windows versão 12.0 e teve início a análise dos dados colhidos, constituída de:

- Análise descritiva: frequências, médias, desvios padrão das variáveis do estudo (Dados pessoais, Locus de Controle, Comprometimento Organizacional);
- Análise de variância (ANOVA Oneway) para comparação das médias dos escores dos três grupos (menores aprendizes, ex-menores aprendizes e associados) e de outros sub-grupos nos quais se dividiu a amostra;
- Análise correlacional: para verificar as relações entre as variáveis do estudo, sendo utilizado o r de Pearson.

Após o término do estudo, foram disponibilizadas cópias do trabalho à organização participante e à instituição de formação especializada, como forma de agradecer-lhes pela colaboração prestada.

5. RESULTADOS

5.1 Testes de confiabilidade dos instrumentos para a amostra pesquisada

Visando confirmar os índices de consistência interna das escalas utilizadas, foram calculados os coeficientes Alfa de Cronbach para esta amostra, que estão dispostos na tabela 01, juntamente com os coeficientes encontrados nos estudos que originaram os instrumentos.

É possível verificar que os índices mantiveram-se aceitáveis e, em geral, compatíveis com os obtidos nos estudos originais, com exceção das escalas de comprometimento normativo (ECON), que apresentou $\alpha = 0,70$ e de comprometimento calculativo (ECOC), com Alfas entre 0,62 a 0,73, dependendo do fator. Estes valores mostraram-se mais baixos que nos estudos originais.

Tabela 01. Coeficientes de Consistência Interna (Alfa de Cronbach) das escalas utilizadas no estudo

Escalas	Alfa de Cronbach (estudos originais)	Alfa de Cronbach (neste estudo)
Comprometimento Normativo	0,86	0,70
Comprometimento Afetivo	0,93	0,87
Comprometimento Calculativo	0,92	0,88
CALC – Fator 01	0,72	0,62
CALC – Fator 02	0,78	0,73
CALC – Fator 03	0,71	0,64
CALC – Fator 04	0,71	0,72
Locus de Controle-Internalidade	0,89	0,84
Locus de Controle-Sorte	0,92	0,91
Locus de Controle-Outros Poderosos	0,80	0,82

5.2 Descrição da Amostra

A amostra geral deste estudo foi composta por 190 participantes; destes, 72 (37,9%) pertenciam ao grupo de menores aprendizes, 84 (44,2%) ao de associados e 34 (17,9%) ao de ex-menores aprendizes.

A instituição pesquisada mantém um total de 205 menores aprendizes no Programa de Aprendizagem, 36 ex-menores aprendizes contratados e 5.500 associados em seu quadro de funcionários; estes últimos, admitidos por meio de processo seletivo convencional.

A idade dos participantes variou entre 16 e 20 anos, ocorrendo maior frequência (n=55) aos 16 anos, o que correspondeu a 28,9% da amostra. A média de idade foi de 17,73 anos (DP=1,40).

No que diz respeito ao sexo, 122 sujeitos eram mulheres (64,2%) e 68 homens (35,8%).

Em relação ao estado civil, houve um predomínio de pessoas solteiras (n=180), o que representou 94,7% da amostra.

Quanto ao nível de escolaridade, houve variações entre o ensino médio cursando (em andamento) e o superior incompleto, e, a maioria dos participantes (48,9%) cursava o ensino médio.

Para o tempo de empresa, ficou evidenciada uma maior frequência de participantes com 06 meses de casa (n=115), o que corresponde a 60,5% do total da amostra. A média do tempo de empresa foi de 5,89 meses (DP=1,10).

No que se refere às características específicas de cada um dos três grupos que constituíram a amostra, pôde ser verificado que, entre os menores aprendizes, a idade concentrou-se nos 16 anos (76,4%), com média de 16,24; entre os ex-menores aprendizes, a grande maioria (79,4%) tinha 18 anos e a média foi de 17,79; e, no grupo de associados, a

idade variou entre 17 e 20 anos ($M = 18,98$), com maior concentração nos 19 anos (41,7%), conforme apresentado na tabela 02.

Uma análise de variância mostrou que as médias de idade dos três grupos diferem significativamente entre si ($F = 356,01$; $p < 0,001$), resultado confirmado pelo teste HSD de Tukey ($p < 0,001$).

Tabela 02. Frequências e médias da idade dos sujeitos nos três grupos

Idade	Grupos			Total
	Menor Aprendiz	Ex-menor aprendiz	Associado	
16	55	0	0	55
17	17	7	3	27
18	0	27	21	48
19	0	0	35	35
20	0	0	25	25
Total	72	34	84	190
Média	16,24	17,79	18,98	17,73

O grau de escolaridade predominante (98,6%) entre os menores aprendizes foi o ensino médio cursando (em andamento); entre os ex-menores aprendizes e os associados, foi o ensino médio completo, com 52,9% e 60,7% respectivamente, conforme mostra a tabela 03.

Tabela 03. Frequências do nível de escolaridade dos sujeitos nos três grupos

Escolaridade	Grupos			Total
	Menor Aprendiz	Ex-menor aprendiz	Associado	
2º grau cursando	71	10	15	96
2º grau completo	0	18	51	69
2º grau incompleto	0	0	0	0
3º grau cursando	1	6	18	25
3º grau incompleto	0	0	0	0
Total	72	34	84	190

No que diz respeito ao estado civil, os participantes dos três grupos eram, em sua maioria, solteiros, representando 95,8%, 94,1% e 94,0%, entre os menores aprendizes, os ex-menores aprendizes e os associados, respectivamente, o que é mostrado na tabela 04.

Tabela 04. Frequências do estado civil dos sujeitos nos três grupos

Estado Civil	Grupos			Total
	Menor Aprendiz	Ex-menor aprendiz	Associado	
Solteiro	69	32	79	180
Casado/vive junto	0	1	4	5
Outro	3	1	1	5
Total	72	34	84	190

No que se refere ao tempo de empresa, todo o grupo de menores aprendizes tinha o tempo de contrato de 06 meses, enquanto que nos grupos de ex-menores aprendizes e de associados houve uma distribuição entre 02 e 08 meses, conforme ilustrado na tabela 05. Uma análise de variância mostrou que o tempo médio de contrato diferiu entre os grupos ($F= 6,54$; $p< 0,01$). O teste de Tukey indicou que o grupo de ex-menores aprendizes, agora contratados pela empresa, apresentou uma média de tempo de contrato significativamente menor que os outros dois grupos ($p< 0,01$).

Tabela 05. Frequências e médias do tempo de contrato dos sujeitos nos três grupos

Tempo de empresa (em meses)	Grupos			Total
	Menor Aprendiz	Ex-menor aprendiz	Associado	
2	0	3	0	3
3	0	5	0	5
4	0	4	11	15
5	0	4	8	12
6	72	5	38	115
7	0	11	20	31
8	0	2	7	9
Total	72	34	84	190
Média	6,00	5,29	6,05	5,89

5.3 Resultados relativos ao Comprometimento Organizacional e Locus de Controle

5.3.1 Níveis de comprometimento organizacional e de locus de controle da amostra

Visando identificar a média e o desvio padrão da amostra total para as escalas utilizadas, estes foram calculados e estão dispostos na tabela 06. Em todos os casos, maiores escores são indicadores de presença de variável, em níveis mais altos.

Os escores encontrados na amostra geral mostraram para o comprometimento normativo-NORM uma média abaixo do ponto médio dos valores assumidos pela escala.

Para os comprometimentos calculativo-CALC e afetivo-AFET, as médias ficaram acima do ponto médio da escala.

No instrumento de medida do Locus de Controle, foram verificados baixos escores de externalidade (sorte-S e outros poderosos-OP) e altos de internalidade-I, ficando este último próximo do ponto máximo dos valores assumidos pela escala.

Tabela 06. Número de itens, médias ponderadas (todos os escores totais foram transformados em escala de 1 a 5 pontos; ponto médio=3) e desvios padrão dos instrumentos utilizados no estudo.

Escalas/Fatores	Número de Itens	Médias	Desvios padrão
NORM	07	2,91	0,65
AFET	05	3,78	0,76
CALC	15	3,28	0,68
CALC - Fator 01 Perdas Sociais no Trabalho	04	3,41	0,74
CALC – Fator 02 Perdas de investimentos na organização	03	3,50	0,90
CALC - Fator 03 Perdas de retribuições organizacionais	03	3,18	0,84
CALC – Fator 04 Perdas profissionais	05	3,12	0,79
Locus-I	12	4,44	0,61
Locus-S	12	1,89	0,49
Locus-OP	12	1,90	0,71

NORM- Comprometimento Organizacional Normativo

AFET- Comprometimento Organizacional Afetivo

CALC- Comprometimento Organizacional Calculativo

Locus I- Locus de Controle Internalidade

Locus S- Locus de Controle Sorte

Locus OP- Locus de Controle Outros Poderosos

Escala de resposta tipo Likert:

- NORM e CALC: 1: discordo totalmente; 3: nem concordo, nem discordo; 5: concordo totalmente.

- AFET: 1: nada; 3: mais ou menos; 5: extremamente.

- Locus-I; Locus-S e Locus-OP: 1: pouquíssimo; 3: mais ou menos; 5: muitíssimo.

5.3.2 Níveis de comprometimento organizacional e de locus de controle – comparação entre os grupos divididos em função do tipo de contrato

Uma análise de variância - ANOVA entre os três grupos de sujeitos (tabela 07) mostrou que o comprometimento afetivo-AFET, dentre todas as outras variáveis estudadas, foi o único no qual se obteve diferença significativa entre as médias ($F=3,758$; $p<0,05$). O teste de Tukey indicou que o grupo de associados apresentou comprometimento afetivo significativamente menor que os outros dois grupos. No que diz respeito à comparação entre o grupo de menores aprendizes e de ex-menores aprendizes, a diferença não foi significativa.

Tabela 07. Médias dos grupos nas escalas e resultados das ANOVAs entre grupos

Variáveis	Grupos			F
	Menor Aprendiz	Ex-menor aprendiz	Associado	
NORM	20,04	20,56	20,59	n.s.
CALC	48,83	49,88	49,39	n.s.
AFET	19,46 [•]	19,79 [•]	18,08 [□]	3,76 *
Locus-I	52,28	53,12	54,11	n.s.
Locus-S	22,52	21,38	23,30	n.s.
Locus-OP	22,27	23,29	22,99	n.s.

* $p<0,05$

n.s. = não significativo

• é diferente de □

Ao se comparar os grupos em relação às médias nos fatores da escala de comprometimento organizacional calculativo-CALC (tabela 08), encontrou-se diferença no fator 03 – Perdas de retribuições organizacionais, ficando evidente pelo teste de Tukey que os associados ($M= 10,09$) apresentaram média significativamente mais alta que os menores aprendizes ($M= 8,85$) neste fator de comprometimento calculativo.

Tabela 08. Comparação das médias dos grupos nos fatores da Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo

Fatores	Grupos			F
	Menor Aprendiz	Ex-menor aprendiz	Associado	
CALC-Fator 01	13,67	13,76	13,53	n.s.
CALC-Fator 02	10,64	11,00	10,17	n.s.
CALC-Fator 03	8,85 [•]	9,68	10,09 [□]	4,99*
CALC-Fator 04	15,68	15,44	15,59	n.s.

* p< 0,05

n.s.= não significativo

• é diferente de □

Ao se analisar os índices de comprometimento normativo, calculativo e afetivo nos três grupos, pôde ser verificado (figura 01) que os participantes apresentaram escores próximos do ponto médio da escala no comprometimento normativo-NORM e no calculativo-CALC. Os níveis permaneceram próximos à média 3 da escala Likert, o que significa que os sujeitos “não concordam e nem discordam” de que se sentem presos à empresa por gratidão, obrigação e retribuição e de que teriam perdas se deixassem a empresa.

Tanto em comprometimento normativo-NORM quanto em calculativo-CALC, os valores mais baixos foram encontrados entre os menores aprendizes. Os ex-menores aprendizes e os associados apresentaram os maiores índices de comprometimento normativo e calculativo, respectivamente; porém, as diferenças não foram significativas entre os três grupos.

Com relação ao comprometimento afetivo-AFET, os maiores índices concentraram-se entre os ex-menores aprendizes e, os índices mais baixos, entre os associados.

Os escores alcançados em comprometimento afetivo ficaram próximos à média 4 da escala Likert, ou seja, os participantes tendem a concordar que se sentem orgulhosos, contentes, entusiasmados, interessados e animados com a organização na qual trabalham.

Uma análise de variância para medidas repetidas foi calculada, visando verificar diferenças entre as médias nas escalas de Comprometimento Organizacional. Os resultados indicaram que as médias obtidas para cada tipo de comprometimento são significativamente diferentes entre si, dentro de cada grupo e na amostra total ($F=149,29$; $p < 0,001$), sendo estas diferenças comprovadas pelo teste LSD ($p < 0,001$).

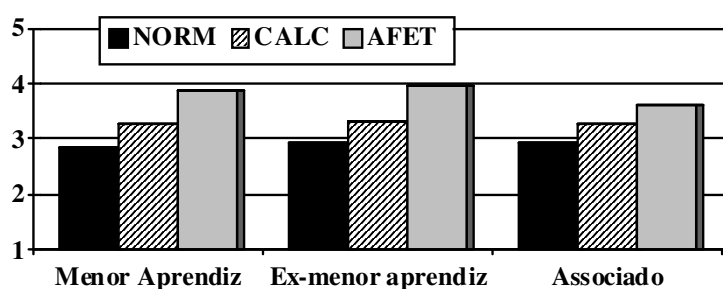


Figura 01. Grau de comprometimento normativo, calculativo e afetivo dos três grupos de sujeitos.

Visando obter melhor compreensão dos níveis de comprometimento nos grupos, foi feita a submissão de cada item das escalas de Comprometimento Organizacional ao teste das diferenças. Isto porque se desejava saber se os sujeitos difeririam significativamente em alguma das proposições de comprometimento, dado que cada grupo havia recebido ou estava recebendo um tipo de tratamento específico por parte da empresa empregadora e pelo fato de que eles haviam se diferenciado somente nos resultados da escala de comprometimento afetivo e no fator 03 da escala de comprometimento calculativo.

As tabelas 09, 10 e 11 mostram em quais proposições os três grupos de sujeitos diferiram significativamente, a partir das análises de variância (prova F) e do teste de Tukey, que indicaram entre quais grupos estavam estas diferenças.

De acordo com a tabela 09, quanto ao comprometimento normativo, o grupo dos menores aprendizes apresentou significativamente maior concordância (maior média) com as proposições "Eu seria injusto com essa empresa se pedisse demissão agora e fosse trabalhar para outra" (item Norm 03) e "Seria desonesto de minha parte se fosse trabalhar para outra empresa agora" (item Norm 05) do que o grupo de ex-menores aprendizes. Na proposição "Nesse momento essa empresa precisa dos meus serviços" (item Norm 04), os menores aprendizes, ainda em treinamento, apresentaram menor média do que os outros dois grupos que já trabalhavam por contrato empregatício. Entretanto, a maior diferença ($F=36,08$; $p<0,001$) foi encontrada para a proposição "Essa empresa já fez muito por mim no passado" (item Norm 07), em que o grupo dos ex-menores aprendizes apresentou mais alto nível de concordância ($M= 4,44$), em relação aos outros dois grupos ($M= 2,6$ e $M=2,8$; n.s.).

Tabela 09. Médias dos grupos em cada item da escala de Comprometimento Organizacional Normativo

Itens da Escala de Comprometimento Organizacional Normativo	Grupos	n	Médias	F	p
Norm 01	Menor aprendiz	72	3,38	0,04	n.s.
“Continuar trabalhando nessa empresa é uma forma de retribuir o que ela já fez por mim.”	Ex-menor aprendiz	34	3,32		
	Associado	84	3,38		
Norm 02	Menor aprendiz	72	1,96	2,47	n.s.
“É minha obrigação continuar trabalhando para essa empresa.”	Ex-menor aprendiz	34	1,79		
	Associado	84	2,15		
Norm 03	Menor aprendiz	72	,83	3,29	0,04
“Eu seria injusto com essa empresa se pedisse demissão agora e fosse trabalhar para outra.”	Ex-menor aprendiz	34	2,26		
	Associado	84	2,69		
Norm 04	Menor aprendiz	72	3,50	5,20	0,006
“Nesse momento, essa empresa precisa dos meus serviços.”	Ex-menor aprendiz	34	3,97		
	Associado	84	3,90		
Norm 05	Menor aprendiz	72	3,07	6,11	0,003
“Seria desonesto de minha parte ir trabalhar para outra empresa agora.”	Ex-menor aprendiz	34	2,26		
	Associado	84	2,76		

**Itens da Escala de
Comprometimento
Organizacional Normativo**

	Grupos	n	Médias	F	p
Norm 06	Menor aprendiz	72	2,74	1,66	n.s.
“É a gratidão por essa empresa que me mantém ligado a ela.”	Ex-menor aprendiz	34	2,50		
	Associado	84	2,93		
Norm 07	Menor aprendiz	72	2,57	36,08	0,0001
“Essa empresa já fez muito por mim no passado.”	Ex-menor aprendiz	34	4,44		
	Associado	84	2,77		

Nota. n.s.: não significativo

Nas análises dos itens da escala de comprometimento calculativo (tabela 10), foram encontradas diferenças significativas entre o grupo de ex-menores aprendizes e de menores aprendizes, no que diz respeito à concordância com a afirmação “Eu teria dificuldade para ganhar um salário tão bom quanto o que eu tenho hoje” (item Calc 01). Nesse caso, os ex-menores aprendizes apresentaram maior média, e os menores aprendizes, a mais baixa.

Com relação à proposição “Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro dessa empresa” (item Calc 02), os menores aprendizes apresentaram os índices mais próximos da concordância, e o grupo de associados mostrou os índices mais baixos entre os três grupos.

A proposição da escala de comprometimento calculativo, na qual foi encontrada a maior diferença entre os grupos ($F=6,77$; $p=0,001$) foi a do item Calc 11 “Eu deixaria de receber vários benefícios que essa empresa oferece a seus empregados (vale transporte, convênio médico, vale refeição, etc)”, na qual o grupo de associados apresentou média acima da concordância ($M=4,02$), enquanto os menores aprendizes apresentaram escores próximos do ponto médio da escala ($M=3,35$).

Tabela 10. Médias dos grupos em cada item da escala de Comprometimento Organizacional Calculativo

Itens da Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo	Grupos	n	Médias	F	p
Calc 01 “Eu teria dificuldade para ganhar um salário tão bom quanto o que eu tenho hoje.”	Menor aprendiz	72	2,18	3,13	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	2,68		
	Associado	84	2,43		
Calc 02 “Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro dessa empresa.”	Menor aprendiz	72	3,93	3,55	0,03
	Ex-menor aprendiz	34	3,76		
	Associado	84	3,46		
Calc 03 “Eu perderia a estabilidade no emprego que tenho hoje nessa empresa (garantias de não ser demitido).”	Menor aprendiz	72	3,72	1,55	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,74		
	Associado	84	3,45		
Calc 04 “Eu teria dificuldade para conseguir outro cargo que me desse o mesmo prestígio que tenho com o meu cargo atual.”	Menor aprendiz	72	3,08	0,56	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,12		
	Associado	84	2,92		
Calc 05 “Eu demoraria encontrar em outra empresa pessoas tão amigas quanto as que eu tenho hoje entre meus colegas de trabalho dentro dessa empresa.”	Menor aprendiz	72	3,61	0,66	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,53		
	Associado	84	3,76		
Calc 06 “Eu perderia a liberdade que tenho de realizar meu trabalho dentro dessa empresa.”	Menor aprendiz	72	3,25	0,49	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,38		
	Associado	84	3,40		
Calc 07 “Eu estaria desperdiçando todo o tempo que já dediquei a essa empresa.”	Menor aprendiz	72	3,40	0,09	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,50		
	Associado	84	3,42		
Calc 08 “Eu deixaria para trás tudo que já investi nessa empresa.”	Menor aprendiz	72	3,31	2,24	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,74		
	Associado	84	3,29		

Itens da Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo	Grupos	n	Médias	F	p
Calc 09 “Eu estaria prejudicando minha vida profissional.”	Menor aprendiz	72	3,01	2,83	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	2,41		
	Associado	84	2,87		
Calc 10 “Eu demoraria a conseguir ser tão respeitado em outra empresa como sou hoje dentro dessa empresa.”	Menor aprendiz	72	2,93	0,05	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,00		
	Associado	84	2,95		
Calc 11 “Eu deixaria de receber vários benefícios que essa empresa oferece a seus empregados (vale transporte, convênio médico, vale refeição, etc.).”	Menor aprendiz	72	3,35	6,77	0,001
	Ex-menor aprendiz	34	3,68		
	Associado	84	4,02		
Calc 12 “Eu teria mais coisas a perder do que a ganhar com esse pedido de demissão.”	Menor aprendiz	72	3,32	1,92	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,32		
	Associado	84	3,64		
Calc 13 “Eu perderia o prestígio que tenho hoje por ser empregado dessa empresa.”	Menor aprendiz	72	3,29	0,64	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,44		
	Associado	84	3,20		
Calc 14 “Eu levaria muito tempo para me acostumar com um novo trabalho.”	Menor aprendiz	72	2,99	0,06	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,06		
	Associado	84	3,04		
Calc 15 “Eu estaria jogando fora todo o esforço que fiz para aprender as tarefas do meu cargo atual.”	Menor aprendiz	72	3,46	0,09	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,53		
	Associado	84	3,54		

Nota. n.s.: não significativo

No que se refere aos itens da escala de comprometimento afetivo (tabela 11), encontrou-se maior concordância no grupo de menores aprendizes para as proposições “Entusiasmado com ela” (item Afet 03) e “Animado com ela” (item Afet 05) do que no grupo

de associados. Nesse caso, a diferença mais altamente significativa entre estes participantes foi encontrada no item Afet 03 ($F=10,88$, $p<0,001$), na qual os menores aprendizes apresentaram média de 4,01, e os associados, média de 3,31.

Tabela 11. Médias dos grupos em cada item da escala de Comprometimento Organizacional Afetivo

Itens da Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo	Grupos	n	Médias	F	p
Afet 01 “Orgulhoso dela.”	Menor aprendiz	72	3,61	1,53	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,94		
	Associado	84	3,74		
Afet 02 “Contente com ela.”	Menor aprendiz	72	3,92	2,48	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	3,82		
	Associado	84	3,62		
Afet 03 “Entusiasmado com ela.”	Menor aprendiz	72	4,01	10,88	0,001
	Ex-menor aprendiz	34	3,82		
	Associado	84	3,31		
Afet 04 “Interessado por ela.”	Menor aprendiz	72	3,97	2,87	n.s.
	Ex-menor aprendiz	34	4,29		
	Associado	84	3,88		
Afet 05 “Animado com ela.”	Menor aprendiz	72	3,94	3,89	0,02
	Ex-menor aprendiz	34	3,91		
	Associado	84	3,54		

Nota. n.s.: não significativo

5.3.3 Níveis de comprometimento organizacional e locus de controle - comparações entre grupos formados de acordo com as variáveis pessoais

As variáveis pessoais (idade, estado civil, escolaridade, sexo e tempo de empresa) também foram analisadas, buscando-se possíveis diferenças nos níveis de Comprometimento Organizacional e de Locus de Controle.

No que diz respeito à idade, ao estado civil e à escolaridade, não foram observadas diferenças significativas entre os grupos, que apresentaram baixa variabilidade nestas variáveis, ou seja, todos os participantes enquadravam-se na faixa etária de 16 a 20 anos. Com relação ao estado civil, 94,74% dos participantes eram solteiros e a escolaridade dos sujeitos concentrou-se, em sua maioria (85,2%), no ensino médio cursando (em andamento) e completo.

Diferenças significativas entre os homens e as mulheres foram encontradas quanto ao comprometimento normativo ($F= 5,83$; $p< 0,05$) e nas três escalas de Locus de Controle (internalidade-I, sorte-S e outros poderosos-OP). Os homens mostraram-se mais comprometidos normativamente com a organização, com maior externalidade no locus de controle, tanto para outros poderosos quanto para a sorte e com menor internalidade, enquanto que as mulheres demonstraram menor comprometimento normativo, maior internalidade e menor externalidade (tabela 12).

Tabela 12. Médias dos sujeitos masculinos e femininos nas escalas e resultados das ANOVAs entre grupos

Variáveis	Sexo	n	Média	F	p
NORM	masculino	68	21,43	5,83	0,02
	feminino	122	19,80		
CALC	masculino	68	49,28	0,00	n.s.
	feminino	122	49,26		
AFET	masculino	68	18,85	0,02	n.s.
	feminino	122	18,94		
Locus-I	masculino	68	51,24	12,96	0,0001
	feminino	121	54,37		
Locus-S	masculino	68	25,32	10,75	0,001
	feminino	121	21,17		
Locus-OP	masculino	68	24,31	4,73	0,03
	feminino	121	21,91		

Nota. n.s.: não significativo

No que se refere ao tempo de empresa (tabela 13), encontrou-se diferença significativa quanto ao comprometimento calculativo: na escala total ($F= 5,81$; $p< 0,005$), no fator 02 ($F= 8,17$; $p< 0,000$) e no fator 03 ($F= 8,17$; $p< 0,001$), em comprometimento afetivo ($F= 3,53$; $p<0,05$), locus-internalidade ($F= 7,59$; $p= 0,001$) e em locus-sorte ($F= 4,71$; $p=0,01$).

Para a escala total de comprometimento calculativo e para os fatores 02 e 03 da mesma escala, que dizem respeito às perdas de investimentos na organização e às perdas de retribuições organizacionais, respectivamente, os participantes que tinham menos de 06 meses na empresa apresentaram médias acima do ponto médio da escala.

Com relação ao comprometimento afetivo, médias próximas do ponto máximo da escala foram obtidas entre os sujeitos que tinham menos de 06 meses de empresa.

Na escala de Locus-Sorte, foi encontrada diferença para o grupo com mais de 06 meses de empresa, que teve média correspondente ao ponto 02 da escala Likert (Depende pouco).

As altas médias verificadas na escala Locus-Internalidade, próximas do ponto máximo da escala, foram percebidas entre os trabalhadores com menos de 06 meses de empresa. Tais médias foram comuns aos três grupos e estiveram presentes em todas as análises desta variável.

Tabela 13. Médias dos sujeitos com relação ao tempo de empresa nas escalas e resultados das ANOVAs entre grupos.

Variáveis	Tempo de empresa	n	Média	F	p
NORM	menos 06 meses	35	21,89	2,44	n.s.
	06 meses	115	19,99		
	mais 06 meses	40	20,18		
CALC	menos 06 meses	35	54,40	5,81	0,004
	06 meses	115	48,23		
	mais 06 meses	40	47,75		
CALC-Fator 01 Perdas sociais no trabalho	menos 06 meses	35	14,69	2,79	n.s.
	06 meses	115	13,40		
	mais 06 meses	40	13,35		
CALC-Fator 02 Perdas de investimentos na organização	menos 06 meses	35	11,94	8,17	0,000
	06 meses	115	10,38		
	mais 06 meses	40	9,55		
CALC-Fator 03 Perdas de retribuições organizacionais	menos 06 meses	35	10,74	5,36	0,005
	06 meses	115	9,18		
	mais 06 meses	40	9,55		
CALC-Fator 04 Perdas profissionais	menos 06 meses	35	17,03	2,89	n.s.
	06 meses	115	15,27		
	mais 06 meses	40	15,30		
AFET	menos 06 meses	35	20,34	3,53	0,03
	06 meses	115	18,75		
	mais 06 meses	40	18,13		
Locus-I	menos 06 meses	35	55,91	7,59	0,001
	06 meses	115	53,30		
	mais 06 meses	40	50,76		
Locus-S	menos 06 meses	35	20,11	4,71	0,01
	06 meses	115	22,30		
	mais 06 meses	40	25,93		
Locus-OP	menos 06 meses	35	21,06	2,43	n.s.
	06 meses	115	22,62		
	mais 06 meses	40	24,73		

Nota. n.s.: não significativo

5.3.4 Correlação entre as variáveis do estudo: comprometimento organizacional, variáveis biográficas e locus de controle

No que diz respeito à correlação entre as variáveis do estudo: Comprometimento Organizacional, Locus de Controle e variáveis biográficas, encontrou-se, por meio da correlação r de Pearson, que o comprometimento normativo correlacionou-se positivamente com Locus de Controle – internalidade. O comprometimento calculativo correlacionou-se negativamente com escolaridade e tempo de empresa. O comprometimento afetivo correlacionou-se positivamente com Locus de Controle - internalidade e negativamente com tempo de empresa, escolaridade e locus de controle - externalidade (outros poderosos e sorte).

Tabela 14. Coeficientes de correlação (r de Pearson) entre os fatores de Comprometimento Organizacional, variáveis biográficas e Locus de Controle.

Dimensões de Comprometimento Organizacional	Idade	Escolaridade	Tempo de empresa	Locus - OP	Locus - I	Locus - S
NORM	-	-	-	-	0,17*	-
CALC	-	-0,15*	-0,19*	-	-	-
AFET	-	-0,15*	-0,20**	-0,14	0,22**	-0,15*
* $p < 0,05$		** $p < 0,01$				

6. DISCUSSÃO

Neste estudo, os índices de consistência interna das escalas utilizadas mantiveram-se aceitáveis, quando em comparação com os obtidos nos estudos originais, porém, nas escalas de comprometimento normativo e calculativo, eles mostraram-se baixos.

Conforme postulou Pasquali (2003), o valor considerado satisfatório para estudos ou diagnósticos é de $\alpha = 0,70$, porém, Hair, Anderson, Tatham e Black (2005) afirmaram que índices com resultados de no mínimo 0,60 são considerados aceitáveis para pesquisas de cunho exploratório, sem prejuízo dos resultados. Por este motivo e por se tratarem de instrumentos validados, que apresentaram índices de confiabilidade adequados em seus estudos originais, optou-se por mantê-los.

Em Dias (2005), utilizou-se a Escala de Comprometimento Afetivo e Calculativo e foram encontrados índices satisfatórios e altos para ambos os instrumentos. Dias (2005) teve como participantes 360 trabalhadores de uma única organização de *contact center*, em sua maioria do sexo feminino, com ensino médio completo, solteiros, com idade média de 24 anos ($DP=5,75$) e média de tempo de empresa de 8,35 meses.

Em Oliveira (2006), os sujeitos eram 202 empregados, em sua maioria do sexo masculino, de organizações privadas, com idade média de 28,8 anos e tempo médio de trabalho na organização de 4,2 anos. Foram utilizadas as Escalas de Comprometimento Afetivo - ECOA e Calculativo - ECOC (Siqueira, 1995) e Comprometimento Normativo – ECON (Siqueira, 2000), com a obtenção de altos índices de confiabilidade nas escalas de Comprometimento Afetivo, Normativo e Calculativo - fator 04 e mais baixos índices na escala de Comprometimento Calculativo, nos fatores 01, 02 e 03.

Oliveira (2006) justificou os baixos alfas encontrados nos fatores 01, 02 e 03 da ECOC, pela complexidade do construto medido pelo instrumento, o que poderia sugerir que

os itens utilizados não cobriam toda a extensão do fenômeno, sendo necessário, segundo a autora, a ampliação da escala, com a construção de novos itens para alcançar maior precisão dos instrumentos. Entretanto, a autora manteve os instrumentos pelo fato de já serem validados e terem índices satisfatórios em seus estudos originais, considerando que não haveria, portanto, prejuízos para os resultados alcançados.

Tendo em vista os resultados destes estudos, decidiu-se pela aceitação dos índices de consistência interna obtidos no presente estudo para as escalas de Comprometimento Organizacional.

Para a escala de Locus de Controle de Abbad e Meneses (2003) aplicada à amostra deste estudo, foram encontrados índices de consistência interna acima de 0,80, indicadores de boa confiabilidade.

No que se refere à amostra de sujeitos deste estudo, participaram 190 indivíduos divididos em três grupos: 72 (37,9%) menores aprendizes, 84 (44,2%) associados e 34 (17,9%) ex-menores aprendizes, sendo a realidade geral da organização pesquisada de 205 menores aprendizes, 36 ex-menores aprendizes contratados e 5.500 associados.

O número de participantes em cada um dos três grupos foi decorrente dos critérios estabelecidos para constituição da amostra. Todos os sujeitos deveriam ter entre 02 e 08 meses de tempo de empresa, visto ser o tempo máximo e o mínimo encontrado no grupo de ex-menores aprendizes; a faixa etária estabelecida foi de 16 a 20 anos, por ser a mais freqüente entre os menores e os ex-menores aprendizes e o cargo era o de tele-atendente, ocupado pelos sujeitos dos três grupos.

A partir de tais critérios, foram encontrados, na organização pesquisada, 72 menores aprendizes, 36 ex-menores aprendizes e 174 associados.

Assim, este estudo alcançou 100% dos menores aprendizes, 94,45% dos ex-menores aprendizes, visto que dois sujeitos estavam afastados da empresa, no momento da coleta dos

dados, sendo um por licença-maternidade, e outro, por problemas de saúde e 48% dos associados que estavam dentro dos critérios informados. Os outros 52% de associados não participaram da pesquisa por falta de êxito no contato telefônico (51%) e por afastamento por doença, em 1% dos casos.

No que se refere às características biográficas dos três grupos, pôde ser verificado que, apesar de pertencerem a uma mesma faixa etária, cada um concentrou-se em uma idade específica: entre os menores aprendizes, houve o predomínio dos 16 anos; entre os ex-menores aprendizes a grande maioria tinha 18 anos e, no grupo de associados, a concentração estava nos 19 anos, o que ocasionou variância significativa nas médias das idades, comprovada pela análise de variância e pelo teste feito posteriormente.

Tal diferença se deve ao fato de que os menores aprendizes precisam ter, obrigatoriamente, 16 anos para ingressarem no Programa de Aprendizagem. Os ex-menores aprendizes foram contratados pela empresa após o final do Programa de Aprendizagem, o que coincide com o alcance dos 18 anos de idade; e os associados, com 19 anos, fazem parte da faixa etária mais representativa da organização, que é de 18 a 25 anos (68% do quadro de associados da empresa).

No que se refere ao tempo de empresa, também foi encontrada diferença entre os grupos, que indicou que o grupo de ex-menores aprendizes apresentou uma média de tempo de contrato significativamente menor que os outros dois grupos. Este resultado reflete o tempo médio de empresa encontrado na organização estudada, que é de 06 meses (72% do quadro) e a característica específica de cada grupo, ou seja, todo o grupo de menores aprendizes tinha o tempo de contrato de 06 meses, por se tratar do momento no qual já iniciaram a parte prática do Programa de Aprendizagem, que acontece no âmbito organizacional. Os ex-menores aprendizes estavam distribuídos entre 02 e 08 meses de empresa, porque, até o término da coleta de dados, somente uma turma de menores aprendizes

havia se formado até o momento da coleta de dados, o que corresponde a 36 ex-menores aprendizes contratados como associados da empresa, contrato este, com no máximo 08 meses de vigência. Entre os associados, por sua vez, os sujeitos também seguiram o mesmo tempo de empresa encontrado para os ex-menores aprendizes, a fim de acompanhar a realidade dos outros dois grupos, evitando discrepâncias.

Os resultados encontrados para os testes de diferença entre os grupos quanto ao sexo, ao estado civil e à escolaridade não foram significativos, conforme o esperado, devido aos critérios estabelecidos para a formação da amostra, à realidade da organização e dos três grupos estudados. Os resultados indicaram o predomínio de pessoas do sexo feminino, solteiras e com o ensino médio em andamento.

Nesta empresa, 69% dos associados são mulheres, o que é comum entre organizações no ramo de *contact center* (central de atendimento), conforme relatou Fernandes, Di Pace e Passos (2002) e Veras e Ferreira (2006), devido ao serviço prestado pelas mesmas, o qual exige detalhe e monitoramento constante, características que têm sido, proporcionalmente, mais encontradas entre as mulheres, quando em comparação com os homens, visto que elas, de acordo com os autores, por questões culturais, costumam aceitar, de maneira mais tranqüila, as críticas freqüentes advindas deste monitoramento, o que, em contrapartida, pode ser motivo para conflitos entre os homens, que, de acordo com os autores, as revidam com mais facilidade.

A predominância de participantes solteiros pode ser explicada pela pouca idade dos sujeitos, que se concentrou, conforme critérios estabelecidos, entre 16 e 20 anos de idade.

Alguns participantes marcaram, no questionário de dados pessoais e profissionais, a opção outro no estado civil, o que se acredita estar relacionado com o fato de eles manterem um relacionamento afetivo duradouro, que faz com que não se considerem solteiros, apesar de serem.

Quanto à escolaridade, o Programa de Aprendizagem exige, além de outros requisitos, o ensino médio em andamento por parte dos menores aprendizes, que era o segundo maior grupo da amostra.

Aquino (2006) também pesquisou sujeitos trabalhadores de uma empresa de *contact center* (central de atendimento) e contou com a participação voluntária de 63,4% de mulheres, 73,3% de solteiros, 86,4% com ensino médio completo, com média de idade de 23,67 (DP=2,29) anos e com tempo médio de empresa de 10,09 meses (DP=7,41), sendo estas características bastante semelhantes às da amostra do presente estudo.

Arteche e Bandeira (2003; 2006) pesquisaram jovens em regime de trabalho educativo e regular e não trabalhadores. Apesar de pertencerem a outras realidades, retratam a escolaridade, a faixa etária e o tempo de empresa de outros estudos envolvendo jovens trabalhadores. Na primeira pesquisa (Arteche e Bandeira, 2003), todos os 193 jovens tinham entre 14 e 17 anos (M=15,7 anos, DP=1 ano) e, no segundo estudo (Arteche e Bandeira, 2006), com 116 participantes, também contou com adolescentes de 14 a 17 anos (M=15,9 anos, DP=0,9), com escolaridade média correspondente à oitava série do ensino fundamental (DP=1,6) e com tempo de trabalho variando de 04 a 24 meses.

Entende-se que os índices de participação dos três grupos constituintes da amostra foram satisfatórios para a representatividade dos mesmos no estudo.

Após a determinação da confiabilidade das escalas e a descrição da amostra deste estudo, as análises que se seguiram buscaram verificar os níveis de Comprometimento Organizacional e de Locus de Controle, comparar os grupos em função do contrato e de variáveis pessoais e organizacionais e, finalmente, correlacionar as variáveis do estudo.

A respeito dos níveis de comprometimento organizacional, os escores encontrados na amostra geral, para as três dimensões de comprometimento organizacional, mostraram médias diferenciadas. Para o comprometimento normativo, a média ficou abaixo do ponto médio dos

valores assumidos pela escala e, para o comprometimento calculativo e afetivo as médias ficaram acima do ponto médio da escala.

A análise dos índices de comprometimento normativo, calculativo e afetivo nos três grupos revelou escores medianos para comprometimento normativo e calculativo, o que significa que os sujeitos “não concordam e nem discordam” de que se sentem presos à empresa por gratidão, obrigação e retribuição e de que teriam perdas se deixassem a mesma.

Para o comprometimento afetivo, os escores foram mais altos, aproximando-se da média 4 da escala Likert, o que demonstra que os sujeitos tendem a concordar que se sentem orgulhosos, contentes, entusiasmados, interessados e animados com a organização na qual trabalham.

Estudos como os de Etzioni (1975), Hackman e Oldham (1975), Mathieu e Zajac (1990), Flynn e Tannenbaum (1993), Russ e McNeilly (1995), Borges-Andrade e Pilati (1999) oferecem alguma explicação para tais resultados.

Etzioni (1975) verificou que o Comprometimento Organizacional de trabalhadores jovens aumenta à medida que eles percebem que suas necessidades de segurança são atendidas pela organização.

Hackman e Oldham (1975), Mathieu e Zajac (1990) e Flynn e Tannenbaum (1993), Borges-Andrade e Pilati (1999) concluíram que os trabalhos e as organizações percebidos como mais complexos, enriquecedores, dinâmicos e, portanto, menos rotineiros, tendem a apresentar níveis mais elevados de comprometimento por parte dos trabalhadores.

Russ e McNeilly (1995) verificaram que os jovens trabalhadores, por terem mais oportunidades de trabalho, ao se desapontarem com o salário e com as poucas oportunidades de promoção, descomprometiam-se com a organização em que trabalhavam com mais facilidade que os trabalhadores mais velhos.

O ramo de *contact center* (central de atendimento), um dos maiores empregadores atuais, que perde apenas para o setor de entretenimento (Dias, 2005), apresenta algumas peculiaridades, no diz respeito a pouca idade dos trabalhadores, que geralmente encontram no trabalho de tele-atendimento uma atividade com exigências curriculares básicas e com a possibilidade de ser conciliada com os estudos, visto ser realizada, em sua maioria, em meio período. Além disso, este trabalho ainda tem o rótulo de ser fugaz, ou seja, um preparativo para a carreira que almejam seguir quando forem mais adultos.

Tal característica é evidente na empresa estudada, que tem apenas 08 anos de fundação e possui 68% do seu quadro de associados com idades entre 18 a 25 anos.

A juventude da empresa e dos seus trabalhadores e o rótulo de que o trabalho de tele-atendente é passageiro talvez possam explicar as baixas médias encontradas para o comprometimento normativo, visto que os trabalhadores não encontram obrigações morais para permanecerem na organização.

As médias acima do ponto médio da escala encontradas para o comprometimento afetivo e o calculativo, talvez, se devam, no primeiro caso, aos vínculos formados durante o Programa de Aprendizagem para os menores aprendizes e ex-menores aprendizes e nas relações de trabalho, no caso dos associados; já para o comprometimento calculativo, pode ser devido à necessidade financeira destes jovens, que os mantêm trabalhando para sustento próprio e auxílio familiar. Esta explicação encontra subsídios nos estudos de Arteche e Bandeira (2003; 2006), Asmus, Raymundo, Barker, Pepe e Ruzany (2005) e Guimarães (2005).

Arteche e Bandeira (2003) pesquisaram os níveis de bem-estar subjetivo (satisfação com a vida, afeto positivo e negativo) em três grupos de adolescentes: trabalhadores em regime educativo, trabalhadores em regime regular e não trabalhadores, com idade média de 15,7 anos e alunos do ensino médio. Os dois primeiros grupos tinham mais facilidade para

expressarem os afetos positivos e negativos, enquanto que os menores que não trabalhavam encontraram maiores dificuldades nesta questão.

Segundo as autoras, as vivências da vida profissional, tais como os relacionamentos interpessoais diversos, possibilitaram aos jovens trabalhadores uma melhor expressão dos seus afetos, o que pode estar relacionado com as altas médias de comprometimento afetivo.

Em 2006, Artech e Bandeira tiveram, como um dos resultados, a prevalência do significado financeiro do trabalho para os adolescentes, tanto para os que estavam em regime educativo, quanto para aqueles em regime regular, o que, pode estar vinculado às altas médias de comprometimento calculativo.

Guimarães (2005) pôde verificar que, diferentemente do senso comum, os jovens que têm ou já tiveram um trabalho formal atribuem grande importância ao trabalho e à possibilidade de desemprego, principalmente, aqueles de baixa renda.

Para a variável Locus de Controle, por sua vez, foram verificados baixos escores de externalidade (sorte-S e outros poderosos-OP) e altos de internalidade-I, ficando, este último, próximo do ponto máximo dos valores assumidos pela escala.

Os altos escores de internalidade e baixos de externalidade provavelmente possam ser explicados pela juventude da amostra e pela precocidade com que adentraram no mercado de trabalho. A independência financeira, os relacionamentos interpessoais e seus afetos, as responsabilidades com o cumprimento de horários, as contas e as dívidas, muitas vezes decorrentes da atividade laboral, fazem com que estes jovens passem a lidar com situações típicas do “mundo adulto” e, por este motivo, assumam a responsabilidade pelos fatos e acontecimentos de suas vidas.

Asmus, Raymundo, Barker, Pepe e Ruzany (2005) mostraram a experiência de um Programa de Saúde do Trabalhador, com foco em jovens empregados. Um dos pontos abordados pelos autores foi o fato de que estes adolescentes experimentaram papéis

conflitantes no trabalho e na comunidade onde viviam, porque se viram obrigados a adotar uma postura adulta diante dos compromissos profissionais, o que, certamente, aumentou a internalidade percebida por eles no controle de suas próprias vidas.

Os resultados encontrados no presente estudo apresentaram índices acima do ponto médio para os comprometimentos calculativo e afetivo e abaixo da média para o comprometimento normativo. Tal achado parece condizer com as características da amostra estudada e com os estudos que o corroboram, visto se referirem a participantes jovens, com pouco tempo de empresa e ligados à questão financeira oferecida pelo trabalho.

Os altos índices de internalidade, também encontrados no presente estudo, encontram subsídios na precocidade do ingresso ao trabalho e nas responsabilidades advindas com ele, conforme sugerem as pesquisas citadas.

A comparação entre os grupos em função do tipo de contrato respondeu, parcialmente, o objetivo principal deste estudo, que era o de verificar os escores de Comprometimento Organizacional e de Locus de Controle dos participantes da amostra, a fim de analisar possíveis diferenças existentes entre os três grupos com diferentes tipos de contrato estabelecidos com a organização.

A análise de variância entre os três grupos de sujeitos mostrou que a única variável a apresentar diferença significativa entre as médias foi o comprometimento afetivo. O teste feito a posteriori indicou que o grupo de associados, o único que não participou do Programa de Aprendizagem, apresentou comprometimento afetivo significativamente mais baixo que os outros dois grupos. Este resultado sugere que tal Programa possa auxiliar na criação de vínculos afetivos com a organização, em um nível superior ao encontrado naqueles trabalhadores que não foram treinados pelo mesmo.

Provavelmente, este resultado possa ser sustentado pelo acompanhamento diferenciado oferecido pela organização e pela instituição de formação especializada, aos

participantes do Programa de Aprendizagem. Enquanto estes contam com um profissional exclusivo da organização para esclarecimentos e direcionamentos e com um treinamento que se estende durante toda a duração do programa, que é de um ano e seis meses, os associados recebem treinamentos de uma semana a um mês, dependendo da realidade do projeto de atendimento no qual atuarão e são direcionados a supervisores que já possuem equipes com, no mínimo, vinte outros trabalhadores.

Ao se comparar os grupos em relação às médias nos fatores da escala de comprometimento organizacional calculativo - ECOC, encontrou-se diferença no fator 03, relativo às perdas de retribuições organizacionais, no qual os associados apresentaram média significativamente mais alta. Visto que tal fator diz respeito às perdas e ganhos em deixar a organização, a diferença apresentada pelo grupo de associados pode estar relacionada ao fato de que a empresa estudada é caracterizada por oferecer benefícios diferenciados e atrativos, tais como, convênio médico e odontológico, vale alimentação ou refeição, participação nos lucros, descontos em faculdades e cursos de idiomas, auxílio creche, academia de ginástica, entre outros, o que pode ser analisado pelos associados como uma perda significativa, caso deixem de trabalhar na organização.

Estes benefícios são exclusivos para os trabalhadores que têm o contrato de trabalho convencional, neste caso, representados pelos ex-menores aprendizes e pelos associados, enquanto que os menores aprendizes dispõem apenas do vale transporte e da bolsa-auxílio com valor inferior ao salário oferecido aos dois outros grupos, porque trabalham 03 horas/dia, 15 horas semanais, enquanto a carga horária de trabalho exercida pelos associados e ex-menores aprendizes é, em sua maioria, de 06 dias, 06 horas/dia, o que totaliza 36 horas semanais.

Tanto no comprometimento normativo quanto no calculativo, os valores mais baixos foram encontrados entre os menores aprendizes. Os ex-menores aprendizes e os associados

apresentaram os maiores índices da primeira e da segunda variáveis, respectivamente, porém, as diferenças não foram significativas entre os três grupos.

Os baixos índices de comprometimento normativo e calculativo encontrados no grupo de menores aprendizes podem ser explicados pela pouca idade, pelo fato de que os mesmos têm apenas 06 meses de empresa e por receberem menos benefícios que os outros trabalhadores, conforme explanado. O pouco tempo de trabalho e a pouca idade, provavelmente, ainda não fizeram com que eles se sentissem comprometidos moralmente com a empresa, e o “salário” e benefícios, pouco atrativos, não os vincularam financeiramente a ela.

Bastos (1994a) verificou, entre os trabalhadores participantes, que os que estavam em início de carreira eram menos comprometidos que os mais velhos.

No presente estudo, cada item das escalas de Comprometimento Organizacional foi submetido ao teste das diferenças, o que fez com que alguns pontos de diferenciação entre os três grupos fossem verificados.

O grupo dos menores aprendizes teve maior média de concordância com as proposições do comprometimento normativo: "Eu seria injusto com essa empresa se pedisse demissão agora e fosse trabalhar para outra" e "Seria desonesto de minha parte se fosse trabalhar para outra empresa agora", quando comparados com o grupo de ex-menores aprendizes. Na proposição "Nesse momento essa empresa precisa dos meus serviços", os menores aprendizes apresentaram menor média do que os outros dois grupos.

Este resultado pode ser explicado pelo fato de que os menores aprendizes passaram por um processo seletivo concorrido para entrarem na organização, em que há uma média de 04 candidatos por vaga. Além disso, o tratamento diferenciado que eles recebem, no qual a etapa de formação é mais extensa e integralmente acompanhada pelos profissionais da instituição de formação especializada e pelo responsável pelo Programa na organização, pode

intervir na avaliação dos menores aprendizes sobre sentir-se desonesto em deixar a empresa, pelo menos naquele momento.

A menor média de concordância na afirmativa que diz respeito à importância do serviço prestado por eles à empresa, talvez, esteja relacionada à questão de que os menores aprendizes geralmente são excedentes da mão-de-obra necessária à organização, visto que participam de um Programa à parte, no qual o trabalho desempenhado na organização só ocorre após 03 meses de início do mesmo, com uma carga horária diferente da praticada pelos associados, ou seja, o menor aprendiz vai à empresa 03 dias na semana, 03 horas por dia, enquanto que a maioria dos ex-menores aprendizes e dos associados comparece ao trabalho 06 dias na semana, 06 horas por dia.

A maior diferença na análise dos itens da escala de comprometimento normativo foi encontrada para a proposição "Essa empresa já fez muito por mim no passado", na qual o grupo dos ex-menores aprendizes apresentou nível mais alto de concordância em relação aos outros dois grupos. Este resultado pode estar relacionado à situação de que este grupo já participou do Programa de Aprendizagem durante 01 ano e 06 meses e, após o término do mesmo, foi admitido como associado. Esta realidade provavelmente faz com que os ex-menores aprendizes percebam a participação no programa e a contratação imediata como um diferencial que eles apresentam, quando em comparação com os demais grupos.

Para a escala de comprometimento calculativo, o grupo de ex-menores aprendizes apresentou a maior média na afirmação "Eu teria dificuldade para ganhar um salário tão bom quanto o que eu tenho hoje", enquanto que os menores aprendizes tiveram a média mais baixa. Este resultado está de acordo com o fato de que os menores aprendizes recebem uma bolsa-auxílio baseada no salário mínimo vigente e calculada de acordo com o número de horas trabalhadas, que tem o valor aproximado de R\$ 129,55, enquanto que os ex-menores aprendizes, assim como os associados, recebem o salário destinado à função que exercem, se

atendentes receptivos ou ativos, com um valor significativamente maior do que o oferecido aos menores aprendizes, podendo variar de R\$ 264,53 a R\$ 800,00, o que depende do comissionamento, recebido apenas pelos atendentes ativos.

Com relação à proposição “Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro dessa empresa”, os menores aprendizes apresentaram os índices mais próximos da concordância e o grupo de associados mostrou os índices mais baixos entre os três grupos. Este resultado certamente pode ser explicado, conforme já foi exposto, pelo concorrido processo seletivo para o Programa de Aprendizagem, no qual vários adolescentes disputam uma vaga com muitos outros jovens.

Entretanto, o item em que foi encontrada a maior diferença entre os grupos foi: “Eu deixaria de receber vários benefícios que essa empresa oferece a seus empregados (vale transporte, convênio médico, vale refeição, etc)”, na qual o grupo de associados apresentou média acima da concordância, enquanto os menores aprendizes apresentaram escores próximos do ponto médio da escala. Estes dados também estão de acordo com as diferenças já explicadas entre os benefícios do contrato de trabalho convencional, adotados para os associados e para os ex-menores aprendizes, e do contrato de aprendizagem vigente para os menores aprendizes. O primeiro tipo de contrato inclui convênio médico e odontológico, vale alimentação ou refeição, participação nos lucros, descontos em faculdades e cursos de idiomas, auxílio creche, entre outros, e o segundo engloba a bolsa-auxílio, o vale-transporte, alimentação, uniforme e material didático.

No que se refere aos itens da escala de comprometimento afetivo, o grupo de menores aprendizes teve alta concordância com as proposições que se referiam a se sentir “Entusiasmado com ela” e “Animado com ela”, em detrimento do grupo de associados.

Os vínculos afetivos estabelecidos pelos menores aprendizes podem estar relacionados ao acompanhamento constante e ao tratamento diferenciado que os mesmos recebem por parte

da organização, em que um profissional é direcionado, de forma exclusiva, para o acompanhamento do Programa de Aprendizagem, durante toda a sua vigência, além de todos os profissionais envolvidos na instituição de formação especializada. Laços de amizade também são formados entre os menores aprendizes, visto que os mesmos ficam em formação inicial durante 03 meses, todos os dias da semana, com a mesma turma de colegas, o que certamente favorece a constituição de vínculos. Além disso, o Programa representa a primeira oportunidade de emprego destes jovens.

Finalmente, as variáveis pessoais (idade, estado civil, escolaridade, sexo e tempo de empresa) também foram analisadas, buscando-se possíveis diferenças nos níveis de Comprometimento Organizacional e de Locus de Controle.

Os resultados para os grupos mostraram diferenças significativas para sexo e tempo de empresa e não mostraram diferença em idade, estado civil e escolaridade.

Apesar de o tempo de empresa ter diferido pouco entre os menores aprendizes, ex-menores aprendizes e associados, esta variável influenciou os níveis de comprometimento calculativo, afetivo e de locus de controle-internalidade e sorte. Os mais comprometidos calculativa e afetivamente e os que apresentaram médias de internalidade próximas do ponto máximo da escala eram os que tinham menos de 06 meses de empresa, tempo mediano quando comparado à faixa de tempo de empresa encontrado no estudo, que era de 02 a 08 meses de empresa. Enquanto que, o grupo com mais de 06 meses, foi o que apresentou a média mais alta para a orientação locus controle – sorte.

O pequeno intervalo observado no tempo de empresa dos três grupos, que foi de 02 a 08 meses, deve-se ao fato de que os ex-menores aprendizes foram recentemente contratados pela empresa, não existindo trabalhadores pertencentes a este grupo com mais de 08 meses de contrato na organização.

Entre as características pessoais, o sexo foi a que apresentou diferenças mais significativas. Tais diferenças entre os homens e as mulheres foram encontradas no comprometimento normativo e no Locus de Controle (internalidade, sorte e outros poderosos). Os homens mostraram-se mais comprometidos normativamente com a organização e com maior externalidade, tanto para outros poderosos quanto para a sorte. As mulheres, por sua vez, demonstraram menor comprometimento normativo e maior internalidade.

Na literatura, a maioria das pesquisas que abordaram as características pessoais como antecedentes de Comprometimento Organizacional encontrou o tempo de empresa e a idade como as melhores preditoras dos diferentes níveis de Comprometimento Organizacional. Para a primeira variável, este estudo corrobora as afirmações de Meyer, Allen e Natalie (1987), Glisson e Durick (1988), Mathieu e Zajac (1990), Bastos (1993), Bastos, Correa e Lira (2000), Bayona, Goñi e Madorrán (2000), Tamayo, Souza, Vilar, Ramos, Albernaz e Ferreira (2001), Medeiros e Enders (2002) e Joiner e Bakalis (2005), porém, para a segunda, esta pesquisa as contraria, pois não confirmou em seus resultados a significância da diferença da idade para o Comprometimento Organizacional. Entretanto, deve ser considerada aqui a reduzida amplitude da distribuição de idade da amostra, compreendida entre 16 e 20 anos.

Mathieu e Zajac (1990) publicaram uma meta-análise sobre os antecedentes do comprometimento e destacaram, entre outros, a idade e o tempo de empresa, que apresentaram relações significativas e diretas com aquela variável.

Dentro do cenário nacional, Bastos (1993), em sua revisão sobre Comprometimento Organizacional, demonstrou que o comprometimento era maior, quanto maior fosse a idade, o tempo de empresa, o nível ocupacional e a remuneração. Também destacou que o comprometimento teve altos escores entre os homens e diminuição com o aumento do nível educacional.

Medeiros e Enders (2002) tiveram como objetivo a caracterização dos empregados comprometidos e descomprometidos com a organização. Encontraram a predominância de homens no grupo dos descomprometidos nas três dimensões, no grupo dos comprometidos instrumentais/calculativo e no grupo dos comprometidos afetivos. As mulheres foram maioria entre os trabalhadores comprometidos normativamente e entre os comprometidos nas três dimensões.

Nesse mesmo estudo, os autores verificaram que os sujeitos comprometidos nas três dimensões apresentaram os maiores índices de externalidade e de internalidade. Por outro lado, entre os descomprometidos nas três dimensões encontrou-se os menores escores de externalidade e o segundo mais baixo escore de internalidade.

Joiner e Bakalis (2005) verificaram que características pessoais como gênero, estado civil e grau de escolaridade têm forte impacto no Comprometimento Organizacional, juntamente com as variáveis organizacionais e do trabalho, como suporte do líder, cargo ocupado e estabilidade.

Os resultados encontrados para os homens e para as mulheres, referentes ao comprometimento normativo e à orientação de locus de controle, contrariam a maioria das pesquisas que tratam do assunto. Enquanto, no presente estudo, eles mostraram-se mais comprometidos normativamente com a organização e com maior externalidade e menor internalidade do que elas, nos trabalhos pesquisados os achados são inversos (Medeiros & Enders, 2002).

Estes dados, talvez possam ser explicados pela mudança do papel feminino nos últimos tempos: antes, a maioria das mulheres era submissa, moralmente correta e dependente dos homens, hoje, com a ascensão profissional, elas estão mais independentes, mais autoconfiantes e menos moralistas.

Azevedo (2006) também pesquisou trabalhadores de uma empresa de *contact center* (central de atendimento). Como um dos resultados, a autora não encontrou nenhuma característica pessoal (idade, tempo de empresa, escolaridade) que explicasse Comprometimento Organizacional ou outra variável do estudo e explicou tal achado pela pouca idade e tempo de empresa dos sujeitos, que os faziam ainda imaturos e com pouca experiência para construírem relações concisas com a profissão, com a carreira e com a organização.

No que diz respeito à correlação entre as variáveis do estudo: Comprometimento Organizacional, Locus de Controle e variáveis biográficas, encontrou-se, por meio de análises correlacionais, que o comprometimento normativo teve correlação positiva com locus de controle-internidade. O comprometimento calculativo correlacionou-se negativamente com escolaridade e tempo de empresa, enquanto que o comprometimento afetivo apresentou correlações positivas com locus de controle - internidade e negativas com tempo de empresa, escolaridade e locus de controle - externalidade (outros poderosos e sorte).

Estas relações também foram encontradas em Mathieu e Zajac (1990), Bastos (1992), Coleman, Irving e Cooper (1999), Medeiros e Enders (2002) e Martin et al. (2005), principalmente, no que diz respeito ao comprometimento afetivo.

Mathieu e Zajac (1990), por meio de uma meta-análise de pesquisas já realizadas, encontraram a idade e o tempo de empresa como as principais características individuais antecedentes de Comprometimento Organizacional, e destacaram que o comprometimento tende a decrescer quanto maior o nível educacional e a percepção de locus de controle externo.

Em Medeiros e Enders (2002), a internidade agiu como diferenciador entre os padrões de comprometimento, ao se correlacionar positivamente com o comprometimento afetivo.

Medeiros e Enders (2002), ao compararem a média geral dos grupos estudados por eles, encontraram altos índices de internalidade e de externalidade no grupo de trabalhadores com predomínio do comprometimento normativo, enquanto que os menores escores de internalidade foram verificados no grupo com comprometimento calculativo. Eles concluíram que as variáveis pessoais, como centralidade e locus de controle no trabalho, estão intimamente relacionadas com desempenho no trabalho e Comprometimento Organizacional.

7. CONCLUSÃO E AGENDA DE PESQUISA

Os estudos sobre Comprometimento Organizacional e Locus de Controle, como o de Medeiros e Enders (2002), podem ser entendidos como de suma importância para as organizações, no que diz respeito à Gestão de Recursos Humanos, visto que auxiliam na compreensão dos tipos de vínculos que os empregados estabelecem com o trabalho.

Dentre os principais objetivos do presente estudo estavam a avaliação e a comparação do Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e da orientação de Locus de Controle de jovens trabalhadores participantes, ex-participantes e não participantes do Programa de Aprendizagem, em uma empresa de *contact center* (central de atendimento) e a análise da correlação entre a orientação do Locus de Controle, variáveis pessoais e profissionais e Comprometimento Organizacional nestes mesmos jovens.

No que diz respeito ao Programa de Aprendizagem, ele foi aprovado pelo Governo Federal, por meio das Leis nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000 e a 11.180 de 23 de setembro de 2005 e destina-se a menores de baixa renda, que tenham entre quatorze e vinte e quatro anos incompletos, que estejam matriculados ou já tenham concluído o ensino fundamental. Tem como objetivos a formação do menor como cidadão e como trabalhador qualificado e procura fornecer uma formação técnico-profissional progressiva, por meio de organizações de trabalho públicas ou privadas, que cumprem com a cota mínima de 5% de menores aprendizes, em seu quadro de funcionários.

Este estudo mostrou que os jovens que participam do Programa apresentam níveis mais altos de Comprometimento Organizacional Afetivo.

Deste investimento, parece decorrer, durante e após a formação profissional recebida pelo Programa, um comprometimento afetivo com a organização gestora deste, uma vez que

os menores aprendizes e os ex-menores aprendizes reconhecem, mais do que os associados, o que esta faz e já fez por eles no passado.

Os jovens trabalhadores que não passaram por esta formação profissional diferenciada, denominados associados, valorizaram mais os benefícios que recebem da empresa do que os demais, enquanto que os menores aprendizes, que são os que fazem o curso oferecido por meio do Programa de Aprendizagem, mostraram-se um pouco mais entusiasmados e animados com a organização.

No que se refere às correlações entre Comprometimento Organizacional e Locus de Controle, os resultados deste estudo são consistentes com outros já desenvolvidos com trabalhadores em geral, nos quais os níveis mais altos de internalidade e mais baixos de externalidade relacionam-se com um maior comprometimento afetivo.

A importância de estudos que correlacionem estas duas variáveis já foi citada por Mathieu e Zajac (1990) e Medeiros e Enders (2002) ao afirmarem que características pessoais como locus são antecedentes da diferença de desempenho e de comportamento de um trabalhador para outro no âmbito empresarial e, por esse motivo, deveriam ser mais bem exploradas, a fim de servirem para o campo de conhecimento do Comportamento Organizacional, para as organizações na gestão de pessoas e também para o meio acadêmico. É sugerido que esta relação seja mais investigada nos trabalhadores jovens que, com suas peculiaridades, decorrentes da idade e do contexto sócio-cultural, mantêm relações diferenciadas com o trabalho e com a organização, quando comparados com os trabalhadores em geral.

Algumas limitações deste estudo são evidentes. Primeiramente, por se tratar de um estudo de caso, a generalização dos resultados pode ser questionada, ainda que se tenha tido o cuidado com os procedimentos da pesquisa. Outro problema diz respeito à coleta de dados no

ambiente organizacional e institucional, considerados não neutros e que também influenciam nos resultados alcançados.

Outras variáveis organizacionais, tais como, Percepção de Suporte Organizacional e Social no Trabalho, Justiça, Clima e Cultura Organizacional, são pouco pesquisadas entre os trabalhadores de pouca idade e serviriam de base para outros estudiosos e para as próprias organizações, visto ser uma faixa etária cada vez mais freqüente no mercado de trabalho, devido à baixa renda familiar e à inquietude pela independência financeira (Marques et al., 2002; Sales, & Loureiro, 2004; Maciel, 2005).

É freqüente a participação de adolescentes em pesquisas em que a variável Locus de Controle está sendo analisada, porém, pouco se encontrou sobre o Locus de Controle neste mesmo público em um contexto laboral. Este foco pode vir a ser um objeto de pesquisas futuras, a fim de se certificar ou não, o predomínio da orientação Locus-internalidade entre os jovens e os fatores que levam a tal achado.

É possível sugerir mais pesquisas que utilizem a Escala de Comprometimento Calculativo em jovens, a fim de averiguar a adequação da mesma para estudos com adolescentes recém-contratados.

Outra sugestão mais abrangente refere-se à análise do relacionamento existente entre empregado e empregador através dos tempos, o qual passa por mudanças substanciais: as crises econômicas, a vivência de tempos de guerra e escassez, as inovações tecnológicas introduzidas na execução do trabalho, o aumento das exigências e de maiores habilidades gerais e específicas para o provimento dos cargos, as leis trabalhistas, entre outros, geraram modificações nas relações de trabalho.

Se no passado era comum a dedicação do indivíduo a uma só carreira profissional e um único emprego, hoje se observa diminuída a fidelidade ao empregador e, conseqüentemente, ocorre uma maior troca de emprego na busca constante do atendimento às

necessidades individuais, sejam elas econômicas, de segurança ou de bem-estar, troca esta que pode dificultar a formação de vínculos com a organização e a vontade de continuar na mesma. Entende-se que esta nova realidade requer maiores estudos, a fim de se compreender, de maneira mais longitudinal, os tipos e os graus de comprometimento estabelecidos entre trabalhador e organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbad, G., & Meneses, P. P. M. (2003). Locus de controle: validação de uma escala em situação de treinamento. **Estudos de Psicologia**, 9(3), 441-450.
- Aberastury, A. (1980). **Adolescência**. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Aberastury, A., & Knobel, M. (1981). **A adolescência normal**. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Aberastury, A., & Knobel, M. (1988). **Adolescência normal**: um enfoque psicanalítico. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Abramo, H. W. (2005). Condição juvenil no Brasil Contemporâneo. In H. W. Abramo, & P. P. M. Branco (Eds.). **Retratos da juventude brasileira: análises de uma pesquisa nacional**. (pp. 381-404). São Paulo: Instituto Cidadania e Editora Fundação Perseu Abramo.
- Aguiar, W. M. J., Bock, A. M. B., & Ozella, S. (2001). A orientação profissional com adolescentes: um exemplo da prática na abordagem sócio-histórica. In: A. M. B. Bock, M. G. M. Gonçalves, & O. Furtado (Eds.). **Psicologia Sócio-Histórica**. (pp. 26-42). São Paulo: Cortez Editora.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). **Understanding attitude and predicting social behavior**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**, 63, 1-18.
- Alluto, J. A., Hrebiniak, L. G., & Alonso, R. C. (1972). On operationalizing: the concept of commitment. **Social Forces**, 51, 448-454.
- Alves-Mazzotti, A. J. (1992). Meninos de rua e meninos na rua: estrutura e dinâmica familiar. In: A. Fausto, & R. Cervini (Eds.). **O trabalho e a rua: crianças e adolescentes no Brasil urbano dos anos 80**. (pp. 125-149). São Paulo: Cortez.
- Andrade, G. (2005). O programa nacional de estímulo ao primeiro emprego de jovens. Disponível em: <[http:// www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br)>. Acesso em: 23/06/2006.

- Aquino, T. M. (2006). **Características de Desenvolvimento Pessoal e Critérios de Desempenho em Televentas**. Dissertação de Mestrado em Psicologia Aplicada, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia-MG.
- Ariès, P. (1978). **História Social da Criança e da Família**. Rio de Janeiro: LTC Editora.
- Arteche, A. X., & Bandeira, D. R. (2003). Bem-estar subjetivo: um estudo com adolescentes trabalhadores. **Psico-USF**, 8(2), 193-201.
- Arteche, A. X., & Bandeira, D. R. (2006). Adolescentes Trabalhadores: estratégias de *coping* e concepções acerca de sua situação laboral. **Interação em Psicologia**, 10, 31-42.
- Askilden, J. E., & Nilsen, O. A. (2005). Apprentices and young workers: a study of the norwegian youth labour market. **Scottish Journal of Political Economy**, 52(1), 1-17.
- Asmus, C. I. R. F., Raymundo, C. M., Barker, S. L., Pepe, C. C. C. A., & Ruzany, M. H. (2005). Atenção integral à saúde de adolescentes em situação de trabalho: lições aprendidas. **Ciência & Saúde Coletiva**, 10(2), 4-17.
- Assis, S. G., Avanci, J. Q., Silva, C. M. F. P., Malaquias, J. V., Santos, N. C., & Oliveira, R. V. C. (2003). A representação social do ser adolescente: um passo decisivo na promoção da saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, 8(3), 669-680.
- Azevedo, L. P. S. (2006). **Comprometimento e Bases de Poder como preditores de impacto de treinamento no trabalho em contact center**. Dissertação de Mestrado em Psicologia Aplicada, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia-MG.
- Bansal, S., Thind, S. K., & Jaswal, S. (2006). Relationship between quality of home environment, locus of control and achievement motivation among high achiever urban female adolescents. **Journal of Human Ecology**, 19, 253-257.
- Bastos, A. V. B. (1992). Locus de Controle no contexto organizacional: um estudo de caso entre servidores de uma instituição pública de ensino superior. **Revista de Psicologia**, 10, 3-22.
- Bastos, A. V. B. (1993). Comprometimento Organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, 33(3), 52-64.
- Bastos, A. V. B. (1994a). **Comprometimento no trabalho: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato**. Tese de Doutorado em Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.

- Bastos, A. V. B. (1994b). Comprometimento Organizacional: seus antecedentes em distintos setores da administração e grupos ocupacionais. **Temas em Psicologia**, 1, 73-90.
- Bastos, A. V. B. (1996). Comprometimento no Trabalho: os caminhos da pesquisa e os seus desafios teórico-metodológicos. In: A. Tamayo, J. E. Borges-Andrade, & W. Codo (Eds.). **Trabalho, Organizações e Cultura**. (pp. 94-109). São Paulo: Editora da Cooperativa de Autores Associados.
- Bastos, A. V. B., Correa, N. C. N., & Lira, S. B. (2000). Padrões de comprometimento com a profissão e a organização: o impacto de fatores pessoais e da natureza do trabalho. **RAUSP Revista de Administração**, São Paulo: FEA-USP, 3, 25-39.
- Bastos, A. V. B., Siqueira, M. M. M., Medeiros, C. A. F., & Menezes, I. G. (2008). Comprometimento Organizacional. In: M. M. M. Siqueira (Cols.). **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. (pp. 49-96). Porto Alegre: Artmed.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (2000). Compromiso Organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. Disponível em: <<http://www.upna.es>>. Acesso em: 22/10/2007.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. **The American Journal of Sociology**, 66, 32-40.
- Bee, H. (1997). **O Ciclo Vital**. Porto Alegre: Artmed.
- Benett, P., Moore, L., Norman, P., Murphy, S., & Tudor, C. (1997). Health locus of control and value for health in smokers and nonsmokers. **Health Psychology**, 16(2), 179-182.
- Bildik, T., Tamar, M., Vesek, S., Bukusoglu, N., & Aydin, C. (2005). The mental healthy of young workers: a pilot study. **Social Behavior and Personality: an International Journal**, 33(3), 295-306.
- Bock, A.M.B. (2004). A perspectiva sócio-histórica de Leontiev e a crítica à naturalização da formação do ser humano: a adolescência em questão. Campinas: **Caderno Cedes**, 24(62), 26-43.
- Borges-Andrade, J. E. (1994). Conceituação e mensuração de Comprometimento Organizacional. **Temas em Psicologia**, 1, 37-47.

- Borges-Andrade, J. E., & Pilati, R. (1999). Comprometimento atitudinal e comportamental: relações com suporte e imagem nas organizações. [Resumo]. **Anais 23º Encontro da ANPAD** (p.23). Foz do Iguaçu.
- Borges-Andrade, J. E., & Zanelli, J. C. (2004). A psicologia e a produção de conhecimento em organizações de trabalho. In: J. E. Borges-Andrade, & J.C. Zanelli (Eds.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. (pp. 492-517). Porto Alegre: Artmed.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1992). **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: affect in the workplace. **Annual Review of Psychology**, 53, 279-307.
- Camarano, A. A., Mello, J. L., Pasinato, M. T., & Kalso, S. (2004). Caminhos para a vida adulta: as múltiplas trajetórias dos jovens brasileiros. **Última Década**, CIDPA Valparaíso, 21, 11-50.
- Carvalho, V. S. (2001). **Influência do Locus de Controle, presença de filhos e tempo de casados na satisfação conjugal**. Dissertação de Mestrado não-publicada, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.
- Checchia, A. K. A. (2006). **O que jovens alunos de classes populares têm a dizer sobre a experiência escolar na adolescência**. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Clímaco, A. A. S. (1991). **Repensando as concepções de adolescência**. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Coleman, D. F., Irving, G. P., & Cooper, C. L. (1999). Another look at the locus of control-organizational commitment relationship: it depends on the form of commitment. **Journal of Organizational Behavior**, 20, 995-1023.
- Consolidação das Leis do Trabalho**. (1998). 23. ed., São Paulo: Saraiva.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. **Journal of Occupational Psychology**, 53, 39-52.
- D'Amorim, M. A. M. (1988). Internalidade, externalidade e explicações acerca do desemprego. **Revista de Psicologia**, 6(1), 81-93.

- Dal-Rosso, S., & Resende, M.L.S. (1986). **As condições de emprego do menor trabalhador**. Brasília: Thesaurus.
- DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. **Human Relations**, 40(7), 445-470.
- Dela Coleta, J. A. (1982). **Atribuição de Causalidade: teoria e pesquisa**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas.
- Dela Coleta, J. A. (1987). Escala multidimensional de Locus de Controle de Levenson. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, 39(2), 79-97.
- Dela Coleta, J. A. (1989). Rendimento acadêmico em tarefas de realização máximo e variáveis psicossociais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 5(2), 177-189.
- Dela Coleta, J. A., & Dela Coleta, M. F. (1997). Estudos sobre Locus de Controle: uma amostra da pesquisa brasileira no período de 1979-1995. **Cadernos de Psicologia**, 1, 135-141.
- Dela Coleta, J. A., & Dela Coleta, M. F. (2006). Locus de Controle: uma variável no processo de aprendizagem social de Julian Rotter e um construto relacionado à atribuição de causalidade. In J.A. Dela Coleta & M.F. Dela Coleta (Eds.). **Atribuição de causalidade: teoria, pesquisa e aplicações**, 2ª ed. revisada. Taubaté: Cabral Editora e Livraria Universitária.
- Dela Coleta, M. F. (1989). **Locus de Controle e Satisfação Conjugal**. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.
- Dela Coleta, M. F. (2004). Locus de controle e saúde. In: M. F. Dela Coleta (Org.). **Modelos para pesquisa e modificação de comportamentos de saúde** (pp. 199-238). Taubaté: Cabral Editora.
- Dela Coleta, M. F. & Paula, C. M. (1998). Características psicossociais de estudantes exitosos. 7º Encuentro Venezolano sobre motivación. Mérida: **Memorias Evemo**, 7, 153-157.
- Dela Coleta, M. F., & Reis, M. L. (1993). Prevenção da AIDS em indivíduos solteiros com vida sexual ativa [Resumo]. In Universidade Federal de Uberlândia (Ed.), **Anais III Seminário de Iniciação Científica** (p. 17). Uberlândia.
- Dias, M. (2005). **Absenteísmo em contact center - estudo de caso com preditores micro e macro organizacionais**. Dissertação de Mestrado em Psicologia Aplicada, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia-MG.

- Erikson, E. (1998). **O Ciclo de Vida Completo**. (M. A. V. Veronese, Trad.). Porto Alegre: Artes Médicas.
- Etzioni, A. (1975). **A Comparative Analysis of Complex Organizations**. New York: Free Press.
- Farr, R. M., & Moscovici, S. (1984). **Social representations**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Faria, L. (2005). Desenvolvimento do autoconceito físico nas crianças e nos adolescentes. **Análise Psicológica**, 4, 361-371.
- Fernandes, S. R. P., Di Pace, D. M. T., & Passos, M. F. D. (2002). Organização e condições de trabalho em telemarketing: repercussões na saúde psíquica dos trabalhadores. In: M. Jacques, & W. Codo (Eds.) **Saúde mental e trabalho: leituras**. (pp. 247-70). Petrópolis: Vozes.
- Flori, P. M. (2004). Desemprego de jovens no Brasil. Trabalho apresentado no **I Congresso da Associação Latino Americana de População – ALAP**, Caxambu-MG.
- Flynn, D. M., & Tannenbaum, S. I. (1993). Correlates of organizational commitment: differences in the public and private sector. **Journal of Business and Psychology**, 8(1), 103-116.
- Franklin, R.D. (1963). Youth's expectancies about internal versus external control of reinforcement related to *N* variables. **Dissertation Abstracts**, 24(1), 684.
- Friedman, M., & Rosenmam, R.H. (1976). **O tipo A: seu comportamento e seu coração**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Furnham, A., & Steele, H. (1993). Measuring Locus of Control: a critique of general, children's, health and work-related locus of control questionnaires. **British Journal of Psychology**, 84, 443-479.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. **Administrative Science Quarterly**, 33(1), 61-81.
- Gouldner, A. W. (1957). Cosmopolitans and locals: toward an analysis of latent social roles. **I Administrative Science Quarterly**, 2, 281-306.

- Grandey, A. A., Tam, A. P., & Brauburger, A. L. (2002). Affective States and Traits in the Workplace: Diary and Survey Data from Young Workers. **Journal of Motivation and Emotion**, 26(1), 31-55.
- Greenberg, E., & Steinberg, L. (1986). **When teenagers work. The psychological and social costs of adolescent employment**. New York: Basic Books.
- Guerguen Neto, F. (1982). **Atribuições de causalidade, ansiedade e rendimento acadêmico**. Dissertação de Mestrado não-publicada, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Guimarães, N.A. (2005). Trabalho: uma categoria-chave no imaginário juvenil? In: H.W Abramo & P.P.M Branco (Eds.). **Retratos da Juventude Brasileira: análises de uma pesquisa nacional**. (pp. 149-174). São Paulo: Instituto Cidadania e Editora Fundação Perseu Abramo.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, 60, 159-170.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2005). **Análise Multivariada de Dados**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman.
- Hall, D.T. (1971). A theoretical model of career sub identity development in organizational settings. **Organizational Behavior and Human Review**, 6, 50-76
- Harter, S. (1990). Processes underlying adolescent self-concept formation. In: R. Montemayor, G. R. Adams, & T. P. Gullota (Eds.). **From childhood to adolescence: a transitional period?** (pp. 205-239). Newbury Park, CA: Sage.
- Heilborn, M. L., Salem, T., Knauth, D. R., Aquino, E. M. L., Bozon, M., Rohden, E., Victora, C., McCallum, C., & Brandão, E. R. (2002). Aproximações socioantropológicas sobre a gravidez na adolescência. **Horizontes Antropológicos**, 8, 13-45.
- Hoffner, C., & Levine, K. J. (2006). What Is Learned From Different Sources During Anticipatory Socialization? **Journal of Adolescent Research**, 21(6), 647-669.
- IBGE (2005). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <[http:// www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)>. Acesso em: 25/06/06.
- Jodelet, D. (1989). Représentations sociales: un domaine en expansion. In: D. Jodelet (Ed.). **Les représentations sociales**. (pp. 42-49). Paris: PUF.

- Joiner, T. A., & Bakalis, S. (2005). The antecedents of organizational commitment: the case of Australian casual academics. **International Journal of Educational Management**, 20(6), 439-452.
- Lari, R. R. M. (1999). **La adolescencia: desafío y decisions**. Lima: Facultad de Psicología y Humanidades, UNIFÉ.
- Lassibille, G., Gómez, L. N., Ramos, I. A., & Sánchez, C. O. (2001). Youth transition from scholl to work in Spain. **Economic of Education Review**, 20, 139-149.
- Lefcourt, H. M. (1976). **Locus of Control: current trends in theory and research**. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Leontiev, A. (1978). **O desenvolvimento do psiquismo**. Lisboa: Livros Horizonte.
- Levenson, H. (1974). Activism and powerful others: distinctions within the concept of internal-external control. **Journal of Personality Assessment**, 38(4), 377-383.
- Maciel, C.M. (2005). **O lugar das escolas técnicas frente às aspirações do mercado de trabalho**. Dissertação de Mestrado em Sociologia e Antropologia, Instituto de Filosofia e Ciência, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Marques, M. E., Neves, M. A., & Neto, A. C. (Eds). (2002). **Trabalho infantil: a infância roubada**. Belo Horizonte: PUC Minas, Instituto de Relações do Trabalho.
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O., & McNamara, R. (2005). The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 78(1), 141-147.
- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, 108(2), 171-194.
- Medeiros, C. A. F., & Enders, W. T. (2002). Comprometimento Organizacional e características pessoais: como são os comprometidos e os descomprometidos com as organizações. **REAd - Revista Eletrônica de Administração**, 8(5), 3-18.
- Meijer, S. A., Sinnema, G., Bijstra, J.O., Mellenerg, G.J., & Wolters, W.H. (2000). **Coping styles and locus of control as predictors of psychological adjustment of adolescents with a chronic illness**. Department of Pediatric Psychology, The Wilhelmina Children's Hospital, University Medical Center Utrecht, The Netherlands.

- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the “side bet theory” of organizational commitment: some methodological considerations. **Journal of Applied Psychology**, 69(3), 372-378.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resources Management Review**, 1, 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Natalie, J. (1987). A longitudinal analysis of the early development and consequences of organizational commitment. **Canadian Journal of Behavioural Science**, 19(2), 199-215.
- Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <[http:// www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br)>. Acesso em: 16/07/06.
- Morrow, P.C. (1983) Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. **Academy of Management Review**, Birmingham, 8(3), 486-500.
- Moscovici, S. (1976). **La psychanalyse, son image et son public**. Paris: PUF.
- Mottaz, C. J. (1988). Determinants of organizational commitment. **Human Relations**, 41, 467-482.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14, 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). **Employee-Organization linkages – the Psychology of commitment, absenteeism and turnover**. New York: American Press.
- Nascimento, R. S. G. F. (2004). Adolescência, identidade e escolha profissional: relato de uma experiência e seu referencial teórico. **Psicologia Revista**, 13(1), 31-39.
- Newcombe, N. (1999). **Desenvolvimento infantil: abordagem de Mussen**. São Paulo: Artmed.
- Nisevic, S., & Rosic, S. (2000). Coping strategies and locus of control in adolescents. **Medicine Pregl.**, 53, 250-253.
- Novaes, R., & Vannuchi, P. (2004). Juventude e Sociedade: trabalho, educação, cultura e participação. **Tempo Social - Revista de Sociologia da Universidade de São Paulo**, 17(2), 295-304.

- O'Brien, G.E. (1984). Locus of control, work and retirement. In: H. M. Lefcourt (Ed.). **Research with the Locus of Control Construct: Extensions and Limitations**. (pp. 7-72). New York: Academic Press.
- Oliveira, B. (2006). **Comprometimento Organizacional: os impactos das percepções de cultura e suporte organizacionais**. Dissertação de Mestrado em Psicologia Aplicada, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia-MG.
- Oliveira, B. R. G., & Robazzi, M. L. C. C. (2001). O Trabalho na vida dos adolescentes: alguns fatores determinantes para o trabalho precoce. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 9(3), 83-97.
- Oliveira, C. A. (2003). **Relação entre Comprometimento Organizacional e Trabalho sob pressão – um estudo de caso**. Monografia da Pós-graduação em MBA Gerenciamento Empresarial e Negócio, Taubaté-SP.
- Oliveira, D. C., Fischer, F. M., Sá, C. P., & Martins, I. S. (2003). Adolescência e trabalho: enfrentando o presente e esperando o futuro. **Temas em Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia**, 11(1), 2-15.
- Oliveira, D. C., Fischer, F. M., Sá, C. P., Martins, I. S., & Teixeira, L. R. (2001). Futuro e liberdade: o trabalho e a instituição escolar nas representações sociais de adolescentes. **Estudos de Psicologia**, 6(2), 1-17.
- Oliveira, D. C., Fischer, F. M., Teixeira, M. C. T. V., Amaral, M. A., & Sá, C. P. (2005). A positividade e a negatividade do trabalho nas representações sociais de adolescentes. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 18(1), 20-37.
- Outeiral, J.O. (1994). **Adolescer: estudos sobre adolescência**. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Pasquali, L. (2003). **Psicometria - Teoria dos Testes na Psicologia e na Educação**. Rio de Janeiro: Vozes.
- Pasquali, L., Alves, A. R., & Pereira, M. A. M. (1998). Escala de Locus de Controle ELCO/TELEBRÁS. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 11(2), 1-19.
- Peres, F., & Rosenburg, C. P. (1998). Desvelando a concepção de adolescência/adolescente presente no discurso da saúde pública. **Saúde e Sociedade**, 7, 53-86.
- Pfromm Netto, S. (1976). **Psicologia da Adolescência**. São Paulo: Pioneira.

Programa Menor Aprendiz: diretrizes, procedimentos e requisitos. Material sobre o Programa Menor Aprendiz, produzido pela Empresa participante, disponibilizado à pesquisadora. Acesso em: 17/07/06.

Pugh, D. S (1966). Modern organization theory psychological study. **Psychological Bulletin**, 66, 233-251.

Rama, G. (1990). La situacion de la juventud y los problemas de la insencion en la sociedad. In: M. L. Franco, & D. Zibas (Eds.). **Final do século: desafios da Educação na América Latina**. São Paulo: Cortez, 13-28.

Rego, A. (2003). Comprometimento Organizacional e ausência psicológica - afinal quantas dimensões? **REAd-Revista de Administração de Empresas**, 43(4), 123-142.

Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. **Academy of Management Review**, Lexington, KY, 10(3), 465-476.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. **Journal of Applied Psychology**, 87, 698-714.

Robbins, S. P. (1999). **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos Científicos Editora.

Robbins, S. P. (2002). **Comportamento organizacional**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos Científicos Editora.

Romero-Garcia, O. (1980). **Locus de control, inteligencia, status socioeconomico y rendimiento academico**. Universidad de Los Andes, Merida, Venezuela.

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. **Psychological Monographs: General and Applied**, Washington, 80, 42-67.

Rousseau, D. M. (1997). Organizational behavior in the new organizational era. **Annual Review of Psychology**, 49, 515-546.

Russ, F. A., & McNeilly, K. M. (1995). Links among satisfaction, commitment, and turnover intentions: The moderating effect of experience, gender, and performance. **Journal of Business Research**, 34, 57-65.

Sá, C. P. (1996). **Núcleo central das representações sociais**. Petrópolis: Vozes.

- Saarela, K. L. (2005). Promoting occupational safety of young workers - Different possibilities and approaches. **Internacional Symposium on Youth and Work Culture**. Finnish Institute of Occupational Health, 1-4.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In: B.M. Staw & G.R. Salancik (Eds.). **New directions in organizational behavior**. (pp. 1-54). Chicago: Saint Clair Press.
- Sales, T., & Loureiro, M. (2004). Imigrantes brasileiros adolescentes e de segunda geração em Massachusetts - EUA. **Revista Brasileira de Estudos Populacionais**, 21(2), 217-239.
- Salminen, S. (2004). Have young workers more injuries than older ones? An international literature review. **Finnish Institute of Occupational Health**. Department of Occupational Safety, Topeliuksenkatu 41b, FI-00250 Helsinki, Finland, 35(5), 513-521.
- Santos, L. M. M. (2005). O papel da família e dos pares na escolha profissional: **Psicologia em Estudo**, 10(1), 15-23.
- Shiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1997). **Comportamiento del consumidor**. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Shimer, R. (1999). **The Impact of Young Workers on the Aggregate Labor Market**. NBER: Working Paper.
- Silva, E. B. (n.d). Site da Universidade Católica de Goiás. Disponível em: <<http://www.ucg.br>>. Acesso: em 25/06/06.
- Sinclair, R. R., Tucker, J. S., Cullen, J. C., & Wright, C. (2005). Performance Differences Among Four Organizational Commitment Profiles. **Journal of Applied Psychology**, 90(6), 1280-1287.
- Siqueira, M. M. M. (1995). **Antecedentes de comportamento de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Siqueira, M. M. M. (2000). Análises de três medidas de Comprometimento Organizacional: afetivo, calculativo e normativo [Resumo]. **Anais VIII Conferência Internacional de Avaliação Psicológica** (p.40). Belo Horizonte.
- Siqueira, M. M. M. (2001). Comprometimento organizacional Afetivo, Calculativo e Normativo: evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras [Resumo]. **Anais ENANPAD – Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração** (p.35). Campinas.

- Siqueira, M. M. M., & Gomide Junior, S. (2004). Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização. In: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Eds.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. (pp. 300-330). Porto Alegre: Artmed.
- Souza, R. P., & Maakaroum, M.F. (1989). **Manual de Adolescência**. Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Pediatria.
- Spector, P. E (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. **Psychological Bulletin**, 9(3), 482-497.
- Spector, P. E. (2003). **Industrial and Organizational Psychology**. Hoboken: Wiley.
- Sproules, K. J. (1977). **Health locus of control and knowledge of hemodialysis and health maintenance of patients with chronic renal failure**. Unplished master's thesis, Commonwealth University, Virginia.
- Staw, B. M. (1984). Organizational Behavior: a review and reformulation of the field's outcome variables. **Annual Review of Psychology**, 35(3), 327-66.
- Steinberg, L. (1990). Interdependence in the family: autonomy, conflict and harmony in the parent-adolescent relationship. In: S. S. Feldman & G. R. Elliott (Eds.). **At the threshold: the developing adolescent**. (pp.149-203). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Swales, S. (2002).Organizational commitment: a critique of the construct and measures. **International Journal of Management Review**, 4(2), 155-178.
- Swales, S., & Biggs, D. (2006). Relations, commitment and satisfaction in agency workers and permanent workers. **Journal Employee Relations**, 28(2), 130-143.
- Tamayo, A., Souza, M. G. S., Vilar, L. S., Ramos, J. L., Albernaz, J. V., & Ferreira, N. (2001). Prioridades Axiológicas e Comprometimento Organizacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 17(1), 27-35.
- Veras, V. S., & Ferreira, M. C. (2006). Lidar com gente é muito complicado: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em tele-atendimento governamental. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 31(114), 125-134.
- Vidal, F. A. B. (2005). Inserção cidadã em rede de jovens no mundo do trabalho: a experiência do consórcio social da juventude de Fortaleza e Região Metropolitana. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 25/06/06.

- Viswesvaran, C. (2002). Absenteeism and measures of job performance: a meta-analysis. **International Journal of Selection and Assessment**, 10(2), 59-67.
- Wagner III, J. A., & Hollenbeck, J. A. (2000). **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva.
- Wallace, J. E. (1993). Professional and organizational commitment: compatible or incompatible? **Journal of Vocational Behavior**, 42(2), 333-349.
- Wallston, K. A., & Wallston, B. S. (1981). Health locus of control scales. In: H. M. Lefcourt (Ed.). **Research with the Locus of Control Construct. Assessment Methods**. (pp.189-245). New York: Academic Press.
- Wickert, L.F. (2006). Desemprego e Juventude: jovens em busca do primeiro emprego. **Psicologia, Ciência e Profissão**, 26(2), 258-269.
- Wiener, Y. (1982). Commitment organizations: a normative view. **Academy of Management Review**, 7(3), 418-428.
- Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationship between job, organization and career commitment and work outcomes: an integrative approach. **Organizational Behavior and Human Performance**, 26(2), 81-96.
- Wiener, Y., & Vardi, Y. (1990). Relationship between organizational culture and individual motivation: a conceptual integration. **Psychological Reports**, 67(3), 295-306.
- Wilpert, B. (1995). Organizational Behavior. **Annual Review of Psychology**, 146(2), 59-90.
- Xavier, V. M. C. (2005). **Locus de Controle, Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho: um estudo correlacional**. Dissertação de Mestrado em Psicologia Aplicada, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia-MG.
- Zagury, T. (1996). **O Adolescente por ele mesmo**. Rio de Janeiro: Record.

ANEXOS

ANEXO A - Esclarecimentos sobre a Pesquisa

A pesquisa intitulada: **“Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social”** procura avaliar e comparar o Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e a orientação de Locus de Controle de jovens trabalhadores, participantes, ex-participantes e não participantes do Programa de Aprendizagem, em uma empresa de *contact center* (central de atendimento) e verificar a correlação entre a orientação do Locus de Controle, variáveis pessoais e profissionais e Comprometimento Organizacional nos jovens trabalhadores participantes deste estudo.

A fim de obter as informações necessárias para este estudo, espera-se a participação de três grupos diferenciados: menores aprendizes, ex-menores aprendizes e associados. Cada indivíduo será solicitado a responder a um questionário contendo questões sobre dados pessoais e profissionais (idade, sexo, escolaridade, formação escolar, tempo de casa, cargo exercido e tipo de contrato estabelecido com a empresa), a quatro escalas: de Locus de Controle, de Comprometimento Organizacional Normativo, de Comprometimento Organizacional Afetivo e de Comprometimento Organizacional Calculativo.

O contato com os menores aprendizes será feito pela pesquisadora responsável pela pesquisa em questão, na instituição de formação especializada, local onde acontece a parte teórica do Programa de Aprendizagem, em horário definido previamente pela instituição, respeitando-se a disponibilidade de cada sujeito.

O contato com os ex-menores aprendizes e com os associados também será feito pela pesquisadora responsável, no local de trabalho dos participantes, em horário definido previamente pela organização, respeitando-se, também, a disponibilidade de cada sujeito.

Inicialmente, os participantes serão informados sobre os objetivos da pesquisa, conteúdo do questionário, sua liberdade em participar ou não e o sigilo dos dados particulares.

A participação não implicará em qualquer custo para o participante e este poderá desistir de colaborar a qualquer instante, não havendo para ele prejuízo algum. O participante poderá também, a qualquer momento, pedir esclarecimentos a respeito da pesquisa, no que será prontamente atendido, mesmo que a resposta afete sua vontade de continuar participando do estudo.

O participante da pesquisa também não estará sob risco, visto que medidas, tais como, o consentimento das instituições das quais o mesmo é integrante e dos responsáveis legais por ele, foram e serão solicitados, o que resguarda sua imagem e o sana de qualquer tipo de risco possível.

A pesquisadora compromete-se a tratar o conteúdo das respostas dadas pelos participantes em plena consonância com o Código de Ética dos Psicólogos, garantindo o respeito à intimidade dos entrevistados, e com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde 196/96, que trata da pesquisa com seres humanos. O conteúdo das respostas poderá ser utilizado em apresentações científicas, congressos ou eventos semelhantes, reportagens da mídia impressa ou televisiva que tratem do assunto pesquisado, sempre como dados gerais.

Assim, ciente dos termos acima, considera-se que você está de acordo com eles ao assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que segue nas páginas seguintes. Desde já, agradecemos sua colaboração.

Comitê de Ética em Pesquisa/ Universidade Federal de Uberlândia:

Fone: 3239-4531

Endereço: Av. João Naves de Ávila, nº 2121. Bloco J. Santa Mônica

ANEXO B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Sujeitos

Pesquisa: Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social.

Esta é uma pesquisa que faz parte de uma dissertação de Mestrado e tem como objetivo principal avaliar e comparar o Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e a orientação de Locus de Controle de jovens trabalhadores, participantes, ex-participantes e não participantes do Programa de Aprendizagem, em uma empresa de *contact center* (central de atendimento) e verificar a correlação entre a orientação do Locus de Controle, variáveis pessoais e profissionais e Comprometimento Organizacional nos jovens trabalhadores participantes deste estudo.

Sua participação é anônima e voluntária.

Suas respostas serão agrupadas, pelos próprios pesquisadores, com as respostas de outros participantes e, por esse motivo, torna-se impossível conhecer a identidade de cada respondente.

Sua colaboração no preenchimento sincero do questionário é de fundamental importância para o alcance dos objetivos da pesquisa.

Caso tenha qualquer dúvida, a pesquisadora estará a sua inteira disposição.

Se estiver de acordo em colaborar, por favor, assine ou rubrique abaixo.

Muito obrigada.

Pesquisadora: Alice Langoni Salgado.

Telefone: (34) 3236-8530. E.mail: alicelansal@yahoo.com.br

Orientadora: Dra. Marília Ferreira Dela Coleta/ Co – orientador: Dr. Sinésio Gomide Júnior

Telefone: (34) 3238-1494/ (34) 3218-2701. E.mail: mariliacoleta@netsite.com.br/
sinesiojunior@netsite.com.br

Termo de Consentimento

Eu, _____, concordo em colaborar com a pesquisa **Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social**, ciente de que não estou sujeito a nenhum prejuízo e de que minha identidade será preservada. Tal decisão é totalmente voluntária e não implica em remuneração.

Sou livre para me recusar a participar deste estudo ou para desistir dele a qualquer momento, sem que isto me traga qualquer prejuízo pessoal ou em meu trabalho.

Autorizo a apresentação e publicação dos dados gerais deste estudo em congressos e revistas científicas, sendo preservado o caráter confidencial das informações particulares.

A minha decisão em participar ou não desta pesquisa, não implicará em nenhuma discriminação ou represália por parte dos pesquisadores ou da Empresa onde trabalho.

Assinatura do Participante

Data: _____

Comitê de Ética em Pesquisa/ Universidade Federal de Uberlândia:

Fone: 3239-4531

Endereço: Av. João Naves de Ávila, nº 2121. Bloco J. Santa Mônica

ANEXO C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido dos Responsáveis legais pelos Sujeitos

Pesquisa: Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social.

Esta é uma pesquisa que faz parte de uma dissertação de Mestrado e tem como objetivo principal avaliar e comparar o Comprometimento Organizacional Afetivo, Normativo e Calculativo e a orientação de Locus de Controle de jovens trabalhadores, participantes, ex-participantes e não participantes do Programa de Aprendizagem, em uma empresa de *contact center* (central de atendimento) e verificar a correlação entre a orientação do Locus de Controle, variáveis pessoais e profissionais e Comprometimento Organizacional nos jovens trabalhadores participantes deste estudo.

A participação de seu familiar, menor de idade, é anônima e voluntária. As respostas dadas pelo seu familiar serão agrupadas, pelos próprios pesquisadores, com as respostas de outros participantes e, por esse motivo, torna-se impossível conhecer a identidade de cada respondente.

Sua autorização para a participação de seu familiar é de fundamental importância para o alcance dos objetivos da pesquisa. Caso tenha qualquer dúvida, a pesquisadora estará a sua inteira disposição. Se estiver de acordo em colaborar, por favor, assine ou rubrique abaixo. Muito obrigada.

Pesquisadora: Alice Langoni Salgado. Telefone: (34) 3236-8530. E.mail: alicelansal@yahoo.com.br.

Orientadora: Dra. Marília Ferreira Dela Coleta/ Co – orientador: Dr. Sinésio Gomide Júnior
Telefone: (34) 3238-1494/ (34) 3218-2701. E.mail: mariliacoleta@netsite.com.br/
sinesiojunior@netsite.com.br.

Termo de Consentimento

Eu, _____, responsável por _____, autorizo a sua participação e concordo em colaborar com a pesquisa **Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social**, ciente de que nem meu familiar e nem eu estamos sujeitos a nenhum prejuízo, e de que nossas identidades serão preservadas. Tal decisão é totalmente voluntária e não implica em remuneração nem para o meu familiar, sujeito da pesquisa, e nem para mim.

Sou livre para recusar a participação do meu familiar neste estudo ou para solicitar que ele desista a qualquer momento, sem que isto traga qualquer prejuízo, de qualquer espécie, para ele ou para mim.

Autorizo a apresentação e publicação dos dados gerais deste estudo em congressos e revistas científicas, sendo preservado o caráter confidencial das informações particulares.

A minha decisão em permitir a participação do meu familiar ou não, nesta pesquisa, não implicará em nenhuma discriminação ou represália por parte dos pesquisadores ou da Empresa onde ele trabalha.

Assinatura do Responsável legal pelo Sujeito

Data: _____

Comitê de Ética em Pesquisa/ Universidade Federal de Uberlândia:

Fone: 3239-4531

Endereço: Av. João Naves de Ávila, nº 2121. Bloco J. Santa Mônica

ANEXO D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido das Instituições

Pesquisa: Comprometimento Organizacional e Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social.

A Empresa/ Instituição _____
declara que concorda em colaborar com a pesquisa **O Comprometimento Organizacional e o Locus de Controle em jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social**, coordenada pela Mestranda Alice Langoni Salgado, do PGPSI/UFU (Programa de Pós-Graduação em Psicologia Aplicada – Universidade Federal de Uberlândia), ciente de que não está sujeita a nenhum prejuízo e que sua identidade será totalmente preservada. Tal decisão é totalmente voluntária e não implica em remuneração por nenhuma das partes.

A empresa/instituição é livre para se recusar a participar deste estudo ou para desistir dele a qualquer momento.

A decisão em participar ou não desta pesquisa não implicará em nenhuma discriminação, represália ou consequência que possam denegrir o nome da empresa/instituição.

Assinatura da Empresa/Instituição Participante

Data: _____

Comitê de Ética em Pesquisa/ Universidade Federal de Uberlândia:

Fone: 3239-4531

Endereço: Av. João Naves de Ávila, nº 2121. Bloco J. Santa Mônica

ANEXO E

Questionário de Dados pessoais e profissionais

Dados pessoais:

- 1- Idade: _____
- 2- Sexo: 1() masculino 2() feminino
- 3- Estado Civil: 1() solteiro 2() casado/vive junto 3() desquitado/divorciado
4() outro

Formação Escolar:

- 4- Escolaridade:
- 1 () Ensino Médio (2º grau) cursando
2() Ensino Médio (2º grau) completo
3() Ensino Médio (2º grau) incompleto/trancado
4() Ensino Superior (3º grau) cursando
5() Ensino Superior (3º grau) incompleto/trancado

Dados profissionais:

- 5- Há quanto tempo você está contratado pela empresa? _____ meses.
- 6- Tipo de contrato que tem **atualmente** com a empresa:
- 1() Contrato de Aprendizagem (Menor Aprendiz).
2() Já fui Menor Aprendiz e hoje sou contratado como funcionário/associado da empresa.
3() Não fiz parte do Programa de Aprendizagem (Menor Aprendiz), passei por um processo seletivo e sou contratado como funcionário/associado da empresa.

ANEXO F**Escala de Locus de Controle (Abbad e Meneses, 2003)**

Os itens seguintes referem-se às crenças sobre as fontes que controlam a vida das pessoas nos campos social, afetivo e profissional.

Gostaríamos que você emitisse sua opinião sobre o quanto cada uma das três fontes – sorte, outros poderosos, você mesmo – controla sua vida.

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela, após cada frase, aquele número (de 1 a 05) que melhor representa sua resposta.

Pouquíssimo	Pouco	Mais ou menos	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

Itens	1	2	3	4	5
1- A realização dos meus planos depende de outras pessoas poderosas.					
2-Conseguir um bom emprego depende de outras pessoas poderosas.					
3- Meu futuro depende de outras pessoas poderosas.					
4-O surgimento de boas oportunidades na vida depende de outras pessoas poderosas.					
5-Ocupar cargos/funções de maior prestígio depende de outras pessoas poderosas					
6-Melhorar minhas condições de vida depende de outras pessoas poderosas.					
7-Alcançar meus objetivos depende de outras pessoas poderosas.					
8-Em situações de conflitos de interesses, a defesa de meu ponto de vista depende de outras pessoas poderosas.					
9-Ter bons amigos depende de outras pessoas poderosas.					
10-Receber a remuneração (salário) desejada depende de outras pessoas poderosas.					
11-Ganhar muito dinheiro depende de outras pessoas poderosas.					
12-Ser um profissional bem sucedido depende de outras pessoas poderosas.					

Itens	1	2	3	4	5
1-A realização dos meus planos depende de mim.					
2-Conseguir um bom emprego depende de mim.					
3-Meu futuro depende de mim.					
4-O surgimento de boas oportunidades na vida depende de mim.					
5-Ocupar cargos/funções de maior prestígio depende de mim.					
6-Melhorar minhas condições de vida depende de mim.					
7-Alcançar meus objetivos depende de mim.					
8-Em situações de conflitos de interesses, a defesa de meu ponto de vista depende de mim.					
9-Ter bons amigos depende de mim.					
10-Receber a remuneração (salário) desejada depende de mim.					
11-Ganhar muito dinheiro depende de mim.					
12-Ser um profissional bem sucedido depende de mim.					

Itens	1	2	3	4	5
1-A realização dos meus planos depende da sorte.					
2-Conseguir um bom emprego depende da sorte.					
3-Meu futuro depende da sorte.					
4-O surgimento de boas oportunidades na vida depende da sorte.					
5-Ocupar cargos/funções de maior prestígio depende da sorte.					
6-Melhorar minhas condições de vida depende da sorte.					
7-Alcançar meus objetivos depende da sorte.					
8-Em situações de conflitos de interesses, a defesa de meu ponto de vista depende da sorte.					
9-Ter bons amigos depende da sorte.					
10-Receber a remuneração (salário) desejada depende da sorte.					
11-Ganhar muito dinheiro depende da sorte.					
12-Ser um profissional bem sucedido depende da sorte.					

ANEXO G**ECON-Escala de Comprometimento Organizacional Normativo (Siqueira, 2000)**

A seguir, são apresentadas frases relativas à empresa onde você trabalha. Gostaríamos de saber **O QUANTO VOCÊ CONCORDA OU DISCORDA DE CADA UMA DELAS.**

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela, após cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Itens	1	2	3	4	5
1 – Continuar trabalhando nessa empresa é uma forma de retribuir o que ela já fez por mim.					
2 – É minha obrigação continuar trabalhando para essa empresa.					
3 – Eu seria injusto com essa empresa se pedisse demissão agora e fosse trabalhar para outra.					
4 – Nesse momento, essa empresa precisa dos meus serviços.					
5 – Seria desonesto de minha parte ir trabalhar para outra empresa agora.					
6 – É a gratidão por essa empresa que me mantém ligado a ela.					
7 – Essa empresa já fez muito por mim no passado.					

ANEXO H

ECO-A-Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (Siqueira, 1995) – versão reduzida

Abaixo, estão listados alguns sentimentos e emoções que alguém poderia ter em relação à empresa onde trabalha. Gostaríamos de saber o **QUANTO VOCÊ SENTE ESTES SENTIMENTOS E EMOÇÕES.**

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela, após cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

Nada	Pouco	Mais ou menos	Muito	Extremamente
1	2	3	4	5

Itens	1	2	3	4	5
01 - Orgulhoso dela.					
02 - Contente com ela.					
03 - Entusiasmado com ela.					
04 - Interessado por ela.					
05 - Animado com ela.					

ANEXO I**ECOC-Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo (Siqueira, 1995).**

As frases abaixo falam de algumas perdas e dificuldades que você teria se pedisse demissão da empresa onde está trabalhando e fosse trabalhar para outra empresa. Gostaríamos de saber **O QUANTO VOCÊ CONCORDA OU DISCORDA DE CADA FRASE.**

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela, após cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Pedir demissão da empresa onde trabalho e ir trabalhar para outra empresa não valeria a pena por que...

Itens	1	2	3	4	5
1- Eu teria dificuldade para ganhar um salário tão bom quanto o que eu tenho hoje.					
2 - Eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro dessa empresa.					
3 - Eu perderia a estabilidade no emprego que tenho hoje nessa empresa (garantias de não ser demitido).					
4 - Eu teria dificuldade para conseguir outro cargo que me desse o mesmo prestígio que tenho com o meu cargo atual.					
5 - Eu demoraria encontrar em outra empresa pessoas tão amigas quanto as que eu tenho hoje entre meus colegas de trabalho dentro dessa empresa.					
6 - Eu perderia a liberdade que tenho de realizar meu trabalho dentro dessa empresa.					
7 - Eu estaria desperdiçando todo o tempo que já dediquei a essa empresa.					
8 - Eu deixaria para trás tudo que já investi nessa empresa.					
9 - Eu estaria prejudicando minha vida profissional.					
10 - Eu demoraria a conseguir ser tão respeitado em outra empresa como sou hoje dentro dessa empresa.					
11 - Eu deixaria de receber vários benefícios que essa empresa oferece a seus empregados (vale transporte, convênio médico, vale refeição, etc.).					
12 - Eu teria mais coisas a perder do que a ganhar com esse pedido de demissão.					
13 - Eu perderia o prestígio que tenho hoje por ser empregado dessa empresa.					
14 - Eu levaria muito tempo para me acostumar com um novo trabalho.					
15 - Eu estaria jogando fora todo o esforço que fiz para aprender as tarefas do meu cargo atual.					

ANEXO J

Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa



Universidade Federal de Uberlândia
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA - CEP
Av. João Naves de Ávila, nº 2160 - Bloco J - Campus Santa Mônica - Uberlândia-MG –
CEP 38400-089 - FONE/FAX (34) 3239-4131

PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA Nº 038/07

Registro CEP: 004/07

Projeto Pesquisa: "O comprometimento organizacional e o locus de controle me jovens trabalhadores: uma comparação entre participantes e não participantes de um programa social"

Pesquisador Responsável: Sinésio Gomide Júnior

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 196/96, o CEP manifesta-se pela aprovação do projeto de pesquisa proposto.

Situação: O protocolo não apresenta problemas de ética nas condutas de pesquisa com seres humanos, nos limites da redação e da metodologia apresentadas.

O CEP/UFU lembra que:

a- segundo a Resolução 196/96, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo sujeito de pesquisa.

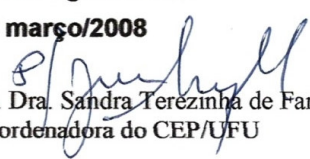
b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto.

c- a aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/UFU dá-se em decorrência do atendimento a Resolução 196/96/CNS, não implicando na qualidade científica do mesmo.

Data para a entrega do **Relatório parcial:** agosto/2007

Data para entrega do **Relatório Final:** março/2008

06 de fevereiro de 2007.


Prof. Dra. Sandra Terezinha de Farias Furtado
Coordenadora do CEP/UFU

Orientações ao pesquisador:

(Para parecer Aprovado ou Aprovado com Recomendações)

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 196/96 - Item IV.1.f) e deve receber uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado (Item IV.2.d).
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS Item III.3.z), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa (Item V.3) que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS Item V.4). É papel do pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprovatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res. 251/97, item III.2.e). O prazo para entrega de relatório é de 120 dias após o término da execução prevista no cronograma do projeto, conforme norma da Res. 196/96 CNS.