

O cenário da pesquisa sobre comprometimento organizacional, conflito e ambiguidade de papéis: Uma análise bibliométrica.

Andrya Verena Silva Rosa de Carvalho*
João Paulo Nascimento da Silva**

Resumo: O comprometimento organizacional é um dos construtos mais investigados na área de comportamento organizacional. Isso se deve, em parte, ao reconhecimento de que o conflito e a ambiguidade de papéis são seus preditores, pois empregados que enfrentam estressores no trabalho tendem a apresentar baixa satisfação e intenção de rotatividade, reduzindo seus vínculos de comprometimento. Em vista dessa relevância, este estudo analisou a evolução teórica da produção científica que relaciona esses construtos. Utilizou-se uma revisão bibliométrica na base de dados *Web of Science* para analisar 343 artigos acadêmicos publicados entre 1991 e 2025. Os dados foram analisados com *Excel* e *VOSviewer*. Os resultados indicam que os Estados Unidos se destacam no número de publicações, autores mais citados e universidades mais engajadas. A produção do Canadá também merece menção, e a China lidera em agências de fomento na área.

Palavras-Chave: Comprometimento Organizacional; Conflito de papéis; Ambiguidade de papéis; Análise Bibliométrica.

*Mestranda em Administração pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC).

**Pós-doutorando na Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária da Universidade de São Paulo (FEA USP, 2023). Doutor em Administração pelo Universidade Federal de Lavras (2023). Mestre em Administração pelo Universidade Federal de Lavras (2019). Professor adjunto na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), no Departamento de Ciências Administrativas.

1. Introdução

O comprometimento organizacional se consolida como um dos construtos mais investigados na área de comportamento organizacional (Bastos e Aguiar, 2015). Essa relevância se deve às transformações no mercado de trabalho (Bastos e Menezes, 2010), ao alinhamento entre pesquisa acadêmica e gestão (Bastos e Aguiar, 2015), e às evidências de suas repercussões - tanto positivas (satisfação e produtividade) quanto negativas (absenteísmo, rotatividade e estresse) - nos resultados da organização (Homayed et al., 2025; Carvalho, 2024; Schmiedehaus et al., 2023; Podsakoff et al., 1996).

O comprometimento, pode ser compreendido como um tipo de vínculo volitivo que reflete a dedicação e a responsabilidade de um indivíduo para com um alvo (Klein et al., 2012). Dentre os antecedentes, consequentes e correlatos do comprometimento organizacional (Bastos e Aguiar, 2015) o conflito de papéis e ambiguidade de papéis se destacam como antecedentes (preditores) proeminentes (Carvalho, 2024). Essa relação tem sido validada empiricamente em diversas categorias profissionais, como a carreira docente (Carvalho, 2024; Homayed et al., 2025), entre recém-contratados (Major et al., 1995), com funcionários de vendas (MacKenzie et al., 1998) e com expatriados (Hechanova et al., 2003), entre outros.

Tal associação pode ser entendida porque funcionários que experimentam tensão por não terem recursos para lidar com demandas estressantes do trabalho podem sofrer de problemas físicos ou mentais. Consequentemente, eles tendem a reduzir seu vínculo com a organização a fim de proteger sua saúde e outros recursos pessoais e profissionais (Morrissette e Kisamore, 2020).

Com base na relevância gerencial entre conflito e ambiguidade de papéis e o comprometimento dos funcionários (Homayed et al., 2025), este artigo propõe uma revisão bibliométrica. O objetivo é analisar a evolução da produção científica que interliga estas duas construções, buscando responder a seguinte pergunta: qual a evolução da produção científica que relaciona comprometimento organizacional, conflito e ambiguidade de papéis? Para tanto, a revisão abrangeu a literatura acadêmica publicada no período de 1991 a 2025.

Para isto, o presente estudo está dividido em quatro partes. A primeira parte apresenta as informações introdutórias. A segunda aborda o referencial teórico. A terceira apresenta, os

resultados, a lacuna teórica e as contribuições, por fim a quarta parte traz as considerações finais.

2. Fundamentação teórica

2.1 Comprometimento Organizacional

O comprometimento organizacional foi definido por Porter et al. (1974) em termos de força da identificação e do envolvimento de um indivíduo com uma organização específica que pode ser caracterizado por uma forte crença e aceitação dos objetivos organizacionais, uma disposição para exercer esforços em prol da organização e um desejo de manter-se filiado a organização. Meyer e Allen (1991) associaram o comprometimento do indivíduo com a organização com três principais temas: apego afetivo à organização (afetivo), obrigação de permanecer na organização (normativo) e custos percebidos associados à saída da organização (instrumental). Em meio a múltiplas conceituações, o comprometimento organizacional foi sistematizado em três bases: afetiva, instrumental e normativa (Medeiros e Enders, 1998).

Rodrigues e Bastos (2010) entretanto, propõem a exclusão da base instrumental (de continuação). Eles argumentam que essa base, que indica a permanência na organização compelida por fatores externos como custos e sacrifícios pessoais decorrentes da saída, não deveria ser considerada como uma dimensão constituinte do comprometimento organizacional. A justificativa é que a mera intenção de permanecer na organização não implica que o indivíduo será proativo ou engajado com ela.

O comprometimento organizacional é um conceito em evolução, ainda sem um consenso totalmente estabelecido (Cunha et al., 2021). O comprometimento é definido como um tipo específico de vínculo que reflete dedicação voluntária e a responsabilidade em relação a um alvo (Klein et al., 2012).

No contexto brasileiro, alguns pesquisadores defendem que o comprometimento organizacional pode ser delimitado apenas à sua base afetiva. As bases de continuação e normativa evoluíram para serem percebidas como construtos independentes e distintos: o entrincheiramento e o consentimento organizacional, respectivamente (Videira, 2021; Bastos e Aguiar, 2015). A mais recente adição teórica é o Sistema de Comprometimento, que ainda está

em processo de validação de métricas de mensuração (Carneiro e Bastos, 2024; Klein et al., 2022).

2.2 Conflito e Ambiguidade de Papéis

A teoria de papéis explica como o comportamento individual é moldado pelas expectativas de diferentes papéis, e como esse comportamento é, por sua vez, julgado pelos outros com base nos papéis que o indivíduo desempenha. O papel representa o conjunto central de expectativas comportamentais que estão ligadas a um grupo ou categoria social. Ele define as formas de comportamento consideradas adequadas e aceitáveis pelos membros desse grupo (Rizzo et al., 1970; Anglin et al., 2022).

Na vida cotidiana, os indivíduos desempenham vários papéis. O conflito de papéis ocorre quando um papel colide com outro (Major et al., 1995; Anglin et al., 2022). Isso também acontece quando o funcionário recebe demandas de trabalho que se opõem às suas habilidades e normas ou que divergem das expectativas que este havia formulado ao assumir o cargo (Frone et al., 1992; Ahmad et al., 2021). Também pode ser identificado na incompatibilidade entre o tempo, os recursos e o comportamento exigido pelo papel definido, em funções que exigem comportamentos incompatíveis, em políticas ou padrões de avaliação opostos e demais solicitações conflitantes (Rizzo et al., 1970).

Ambiguidade de papéis ocorre quando o trabalhador tem baixa clareza ou confusão em relação às tarefas, às expectativas diárias e aos objetivos de seu trabalho (Frone et al., 1992). Esta ocorrência está diretamente relacionada à comunicação entre superior e subordinado. A percepção de baixo suporte do supervisor, por exemplo, está negativamente relacionada a ambiguidade de papéis (Babin; Boles, 1996).

A liderança *laissez-faire*, caracterizada pela omissão e ausência de mensagens claras do superior, pode fazer com que os subordinados vivenciem a ambiguidade ou o conflitos de papéis. Por outro lado, o estímulo intelectual excessivo e as altas expectativas de desempenho por parte do líder também podem gerar ambos os estressores (Skogstad et al., 2007).

Fatores estressores no trabalho influenciam negativamente o comprometimento dos funcionários (Carvalho, 2024). Contudo, no caso do comprometimento afetivo, essa relação pode se manifestar de forma dual: ela pode ser direta e, ao mesmo tempo, mediada pela

satisfação no trabalho. O estresse provocado pelo conflito ou pela ambiguidade de papéis, por exemplo, pode reduzir a satisfação, o que, conseqüentemente, diminui os níveis de comprometimento (Homayed et al., 2025).

3. Método de pesquisa

Este estudo utiliza a pesquisa bibliométrica para analisar a produção científica sobre a relação entre a teoria do comprometimento organizacional e o conflito e a ambiguidade de papéis. A metodologia bibliométrica visa examinar dados referentes à quantidade de publicações científicas de uma área específica do conhecimento. Essa técnica permite compreender o desenvolvimento da pesquisa do campo analisado por meio dos dados das principais bases científicas (Silva et al., 2023).

Utilizamos a base de dados Clarivate Analytics *Web of Science* por esta ser reconhecidamente estruturada para a análise de informações e produção de indicadores (Santos, 2003). Além disso, ela é especializada em dados científicos não duplicados e com melhor padronização (Silva et al., 2023). O processo metodológico sistematizado em etapas, seguiu o modelo proposto por Silva et al. (2023), como demonstra a:

Tabela 1. Etapas da Bibliometria

Etapas de Pesquisa	Descrição
Etapa 1	Definição do objetivo de pesquisa
Etapa 2	Seleção das palavras-chave
Etapa 3	Pesquisas nas bases Web of Science
Etapa 4	Filtro de Seleção
Etapa 5	Coletas de dados
Etapa 6	Análise Bibliométrica

Fonte: Silva et al. (2023)

Na primeira etapa, o objetivo de pesquisa foi analisar a evolução teórica da produção científica que relaciona comprometimento organizacional, conflito de papéis e ambiguidade de papéis. Na etapa 2, os seguintes termos de busca foram estabelecidos: Comprometimento (“*commit**”), papel (“*role*”), conflito (“*conflict*”) ambiguidade (“*ambiguit**”). A busca foi realizada pelo campo tópico que rastreia os termos no título, resumo e palavras-chave. Para isto estabeleceu-se os termos em inglês e operadores booleanos “*and*” para aumentar a abrangência da busca.

Na etapa 3, a busca pela produção científica por meio de dados indexados foi realizada no *Web of Science*. Essa foi definida como única base devido aos seus padrões de publicação acadêmica e confiabilidade (Prado et al., 2016). Na etapa 4, dos 383 resultados encontrados, após o filtro de pesquisa de apenas artigos científicos, restaram 343 documentos compreendidos entre os anos de 1991 e 2025, que são os objetos desta análise.

Em seguida, iniciou-se a coleta de dados na etapa 5, realizada no final de junho de 2025. É importante ressaltar que a busca foi realizada no ano corrente de 2025, a evolução da pesquisa pode ter ocorrido até o final do período. As informações dos principais autores, publicações mais relevantes, afiliações e entre outras foram extraídas da plataforma *Web of Science* e inseridas em uma planilha de Excel a fim de serem organizados e tratados adequadamente.

A etapa 6 consistiu na análise bibliométrica dos dados que foram organizados na planilha, a fim de medir e compreender a evolução histórica das pesquisas (Silva et al., 2023) na área de comprometimentos organizacional e conflito e ambiguidade de papéis.

4. Resultados

4.1 Análise de publicações e citações

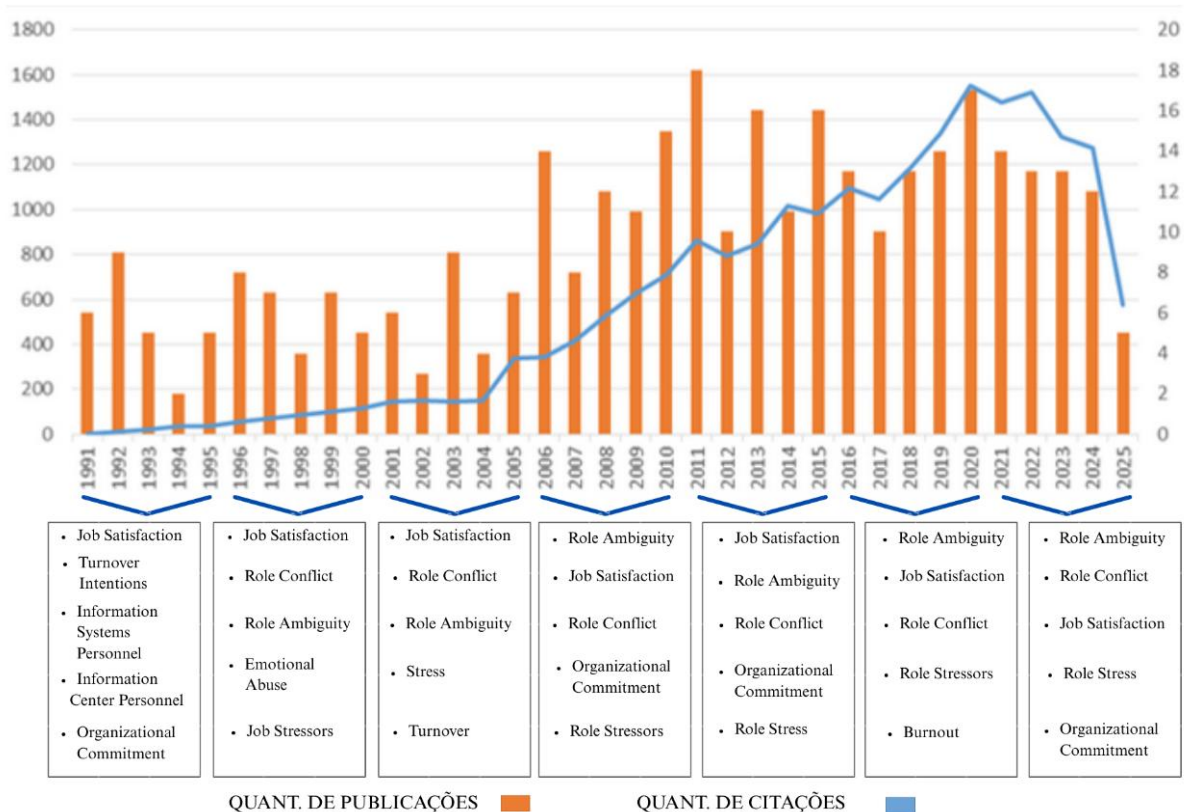


Figura 1 – Publicações por ano e principais palavras-chave.

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que os estudos que relacionam o conceito comprometimento organizacional com o estudo de conflito e ambiguidade de papéis já inicia o ano de 1991 com seis publicações. O desenvolvimento dos construtos já estava em andamento (Cunha et al., 2021), entretanto, o presente estudo pretendeu buscar na fonte de dados da *Web of Science* artigos que relacionam os referidos temas.

Na figura 1 também apresenta as palavras-chave mais frequentes, fornecidas pelos autores, com a repetição organizada a cada cinco anos ao longo do período analisado na referida base dados. Os termos *job satisfaction*, *organizational commitment*, *role conflict*, *role ambiguity* e *role stress* se destacam ao longo da trajetória de pesquisa objeto deste estudo. Isto reforça o reconhecimento da ambiguidade histórica da produção científica em torno do comprometimento e satisfação no trabalho (Carneiro e Bastos, 2024). Estressores de papel e conflito trabalho-família estão relacionados à diminuição da satisfação no trabalho. Esta por

sua vez, se apresenta como base na identificação e no envolvimento do indivíduo com a organização (Carvalho, 2024).

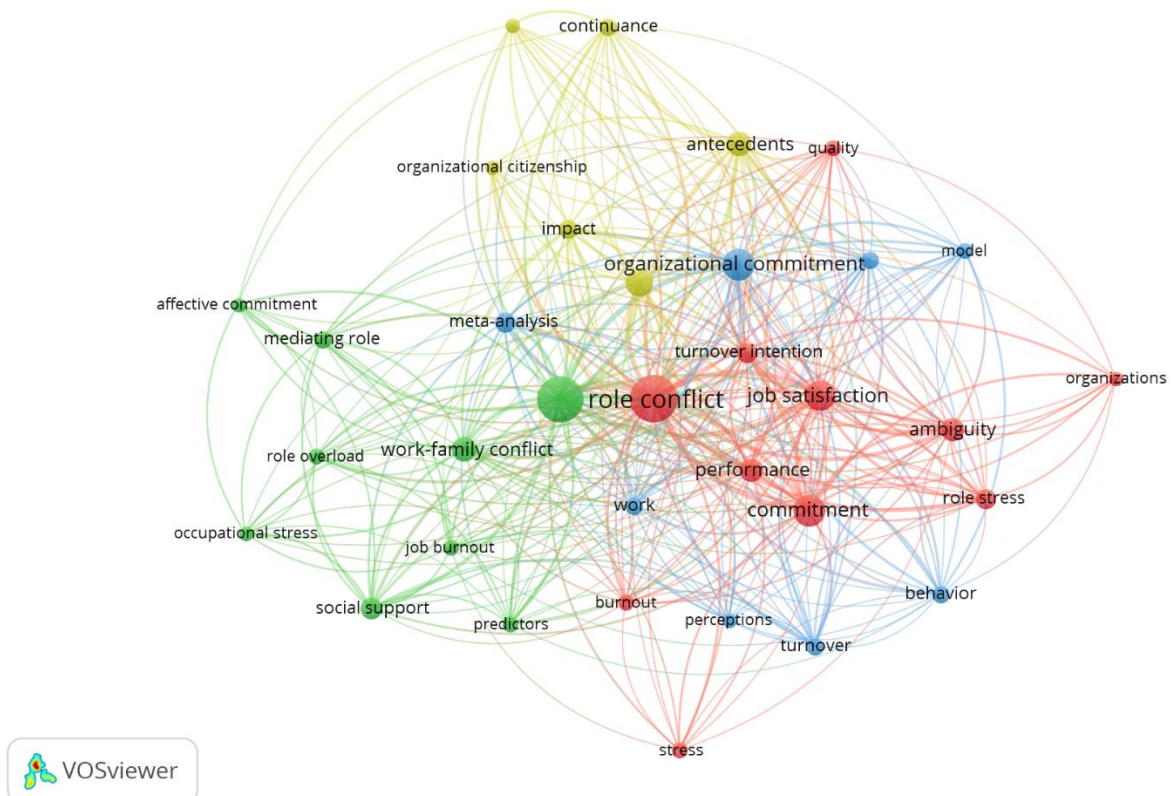


Figura 2. Mapa de Palavras-chave.
Fonte: Dados da pesquisa.

A figura 2 apresenta um mapeamento de coocorrência de 34 palavras-chave (*keywords*) de alta frequência na área de pesquisa de comprometimento organizacional, conflito e ambiguidade de papéis. O mapa, com seus quatro grupos (*clusters*) distintos representados por cores foi gerado pelo *VOSviewer*, um *software* especializado em construção e visualização de mapas bibliométricos (Van Eck e Waltman, 2010).

Estas palavras-chaves foram extraídas dos 343 artigos que compõem este estudo. Para ampliar o escopo da pesquisa, optamos por incluir tanto as palavras-chave fornecidas pelos autores quanto as que foram geradas automaticamente pelo algoritmo da base de dados da *Web of Science*, com base nos títulos e resumos. Os dados foram exportados da *Web of Science* em

um arquivo de formato delimitado por tabulação e, posteriormente, importados para o software utilizado (Van Eck e Waltman, 2014).

O software identificou 264 palavras-chave repetidas pelo menos uma vez, após refinar a busca por termos com frequência superior a 3 ocorrências, foi construída a rede bibliométrica de 34 *keywords* apresentadas na figura 2. Os círculos representam as palavras-chave mais comumente estudadas no campo do comprometimento organizacional e do conflito e ambiguidade de papéis. De acordo com os desenvolvedores deste programa, Van Eck e Watman (2010), o número de ocorrências de duas palavras-chave é o número de publicações em que ambas as palavras-chave ocorrem juntas no título, no resumo ou na lista de palavras-chave. Por sua vez, o tamanho do círculo reflete o número de vezes que o termo se repetiu nos artigos da amostra (Van Eck e Waltman, 2014).

No mapeamento visual gerado, os círculos estão rotulados pelas palavras-chave e a distância entre eles indica a relação entre estes termos. As palavras-chave mais fortemente relacionadas estão mais próximas umas das outras, conseqüentemente os termos de relação mais fraca, distantes. As linhas representam a relação de coocorrência entre as palavras-chave e as cores representam as *keywords* que estão intimamente relacionadas (Tang et al., 2023; Van Eck e Watman, 2010). A tabela 2 apresenta as direções de pesquisa e os grupos de palavras-chave com base na categorização realizada pelo VOSviewer disposta na figura 2.

Tabela 2. Categorização de Palavras-chave

Cluster	Direção da pesquisa	Círculos
	O relação do conflito e da ambiguidade de papéis na atitude do trabalhador	<i>Role Conflict, commitment, job satisfaction, performance, ambiguity, turnover intention, role stress, burnout, quality, stress, organizations</i> (n=11)
	Estresse Ocupacional	<i>Role ambiguity, work-family conflict, job burnout, social support, predictors, role overload, mediating role, affective commitment, occupational stress</i> (n=9)
	Comprometimento Organizacional	<i>Organizational commiment, consequences, meta-analysis, model, work, perceptions, behavior, turnover</i> (n=8)
	Satisfação no Trabalho	<i>Satisfaction, impact, antecedents, continuance, organizational citizenship, normative commitment</i> (n=6)

Fonte: Dados da pesquisa.

Na tabela 2 as palavras-chave foram listadas, na ordem de força dos *clusters* e no ordenamento aproximado de termos mais repetidos e nível de relacionamento entre eles.

O cluster 1 (vermelho), composto por 11 palavras-chave, inclui a “*role conflict*” que apresentou Força Total de Ligação (FTL) de 252 e 43 ocorrências. Com base nesta composição dessas *keywords* identificamos como direção de pesquisa a satisfação no trabalho. Podemos delimitar pelo menos duas pesquisas neste cluster. A primeira sobre preditores de comprometimento organizacional e satisfação no trabalho (MacKenzie et al., 1998) e a segunda focada na relação entre o estresse, satisfação no trabalho e desempenho (Babin; Boles, 1996).

No cluster 2 (verde), podemos destacar como direção de pesquisa o escopo “Estresse Ocupacional” de acordo com a combinação das 9 palavras-chave que tem como destaque o termo “*role ambiguity*” com FTL de 227 e 39 ocorrências. A ambiguidade e o conflito de papéis no trabalho são considerados fatores estressantes preditores do conflito trabalho-família. A direção da pesquisa nesta área perpassa por variáveis mediadoras para explicar como os estressores de papéis e o agravamento destes, como o *burnout*, afetam o comprometimento dos trabalhadores.

Já no cluster 3 (azul), identificamos que a temática “Comprometimento Organizacional” como principal direção de pesquisa deste conglomerado de 8 palavras. O ordenado tem como palavra-chave de maior relevância “*organizational commiment*” com 125 de FTL e 19 ocorrências. Esta combinação evidencia o comprometimento organizacional como um tema centralidade de pesquisa, focado na busca por seus antecedentes e impactos no comportamento dos trabalhadores. Indicativos sugerem que uma meta-análise foi uma metodologia predominante para consolidar este campo de estudo.

Por fim, na combinação das 6 palavras-chave que compõem o quarto cluster (amarelo), é possível identificar o construto “satisfação no trabalho” como principal corrente de pesquisa. A *keyword* mais relevante desse cluster é a “*satisfaction*” que manifesta FTL de 91 e 15 ocorrências. Analisando as palavras-chave deste conjunto, observa-se que a direção da pesquisa está na busca por compreender os fatores que levam à permanência e cooperação com a organização.

As principais palavras-chave destaque dos *clusters* são os termos objeto desta pesquisa *organizatinal commiment*, *role conflict*, *role ambiguity*. A palavra destaque do quarto cluster

“*satisfaction*” aparece de maneira secundária na pesquisa associada ao comprometimento como reações atitudinais e negativamente relacionada ao conflito e a ambiguidade de papéis (Homayed et al., 2025).

4.2 Análise de autores e afiliações

Os dez principais autores com mais publicações nos temas conflito e ambiguidade de papéis e comprometimento organizacional, estão listados na tabela 2. A mesma apresenta a quantidade de artigos publicados por autor, a principal universidade a qual é afiliado, os países correspondentes e a sua respectiva área de pesquisa.

Tabela 3 - Autores com mais publicações

Autores	Artigos	Universidade Afiliada/País	Área de Pesquisa
Lambert, Eric G.	7	Indiana University Northwest, EUA	Criminology & Penology Psychology Government & Law Engineering Operations Research & Management Science
De Clercq, Dirk	5	Brock University, Canadá	Business & Economics Psychology Social Sciences - Other Topics Engineering Behavioral Sciences
Hogan, Nancy L.	5	Ferris State University, EUA	Criminology & Penology Psychology Social Sciences - Other Topics Women's Studies Social Work
Podsakoff, Philip M.	5	University of Florida, EUA	Business & Economics Psychology Computer Science Information Science & Library Science Women's Studies
Vandenberghe, Christian	5	HEC Montreal, Canadá	Psychology Business & Economics Engineering Social Sciences - Other Topics Nursing
Boles, James S.	4	University of North Carolina, EUA	Business & Economics Social Sciences - Other Topics Psychology Toxicology Pharmacology & Pharmacy
Cravens, David W.	4	Texas Christian University, EUA	Business & Economics Psychology International Relations Computer Science Development Studies
Igbaria, Magid	4	Valentis Nanotech Ltd, Israel	Business & Economics Computer Science Information Science & Library Science Operations Research & Management Science Engineering
MacKenzie, Scott B.	4	Indiana University Bloomington, EUA	Business & Economics Psychology Computer Science Communication Information Science & Library Science
Moncrief, William C.	4	Neeley Sch Business TCU, EUA	Business & Economics Communication

Fonte: Dados da pesquisa.

É possível observar que os Estados Unidos da América se destaca detendo sete dentre as dez principais filiações, seguido por Canadá com duas e Israel com uma representação. Isto confirma que os principais pesquisadores do tema tem origem estadunidense e canadense conforme o resgate do percurso histórico da teoria de comprometimento realizado por Cunha et al. (2021).

Eric Lambert, com sete estudos e Nancy Hogan são pesquisadores proeminentes que se dedicam a investigar os fatores estressores de trabalho especificamente na Justiça Criminal, no contexto de instituições prisionais (Lambert et al., 2013; Lambert et al., 2010). Já Philip Podsakoff e Scott MacKenzie também dos estados unidos concentram seus estudos na área de liderança (Podsakoff et al., 1996; Podsakoff e MacKenzie, 1994). Os canadenses Dirk De Clercq (De Clercq e Pereira, 2023) e Christian Vandenberghe (buscaram compreender como os estressores de papel (demandas e conflitos de papéis no ambiente de trabalho) se relacionam com atitudes no trabalho, como o comprometimento e a satisfação dos colaboradores (Chênevert et al., 2013; Vandenberghe et al., 2011).

Em consonância, MacKenzie et al. (1998) postularam que a relação entre as percepções da função (ambiguidade e conflito de papéis) impactam o comprometimento organizacional das seguintes formas: indiretamente, através dos efeitos no desempenho na função e na satisfação no trabalho, e diretamente. A clareza nos papéis está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional, a satisfação no trabalho e negativamente ligada a intenção de rotatividade (Podsakoff et al., 1996).

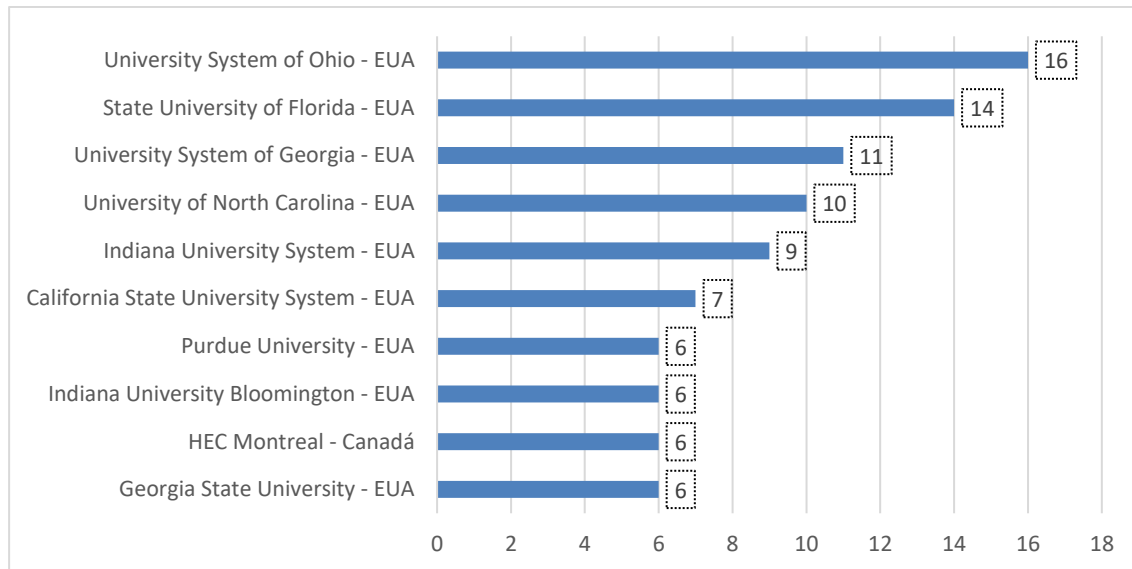


Figura 3. Universidades com mais publicações.

Fonte: Dados da pesquisa.

A figura 3 destaca a *University System of Ohio* como a líder em número de publicações, com 16 artigos. Em seguida, aparecem a *State University of Florida* com 14, e a *University System of Georgia*, com 11, seguidas por outras instituições com 6 a 9 artigos. Mais uma vez, as organizações americanas se destacam, com apenas uma instituição canadense entre elas. Esse fenômeno pode estar ligado ao fato de que os Estados Unidos foram o berço do pioneirismo das relações humanas, o que impulsionou investigações sobre o comportamento do trabalhador de natureza cognitiva e afetiva (Cunha et al., 2021).

4.3 Análise dos Principais Artigos Publicados

No quesito principais artigos publicados, a tabela 3 evidencia os dez artigos mais citados. Estes estudos apresentam contribuições teóricas e discussões empíricas da área de psicologia organizacional, comportamento organizacional, marketing e gestão.

Tabela 4 – Principais artigos publicados

Título da Publicação	Autores	Ano	Journal	Citações
Antecedents and outcomes of work family conflict - Testing a model of the work family interface	Frone et al.	1992	Journal of Applied Psychology	1596
The management of customer-contact service employees: An empirical investigation	Hartline e Ferrell	1996	Journal of Marketing	1017

Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors	Podsakoff; MacKenzie e Bommer	1996	Journal of Management	933
Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment	Ashforth e Saks	1996	Academy of Management Journal	538
Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance	MacKenzie; Podsakoff e Ahearne	1998	Journal of Marketing	455
The destructiveness of laissez-faire leadership behavior	Skogstad et al.	2007	Journal of Occupational Health Psychology	446
The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction	Babin e Boles	1996	Journal of Retailing	399
Outcomes of perceived discrimination among Hispanic employees: Is diversity management a luxury or a necessity?	Sanchez e Brock	1996	Academy of Management Journal	359
Antecedents and consequences of employees' adjustment to overseas assignment: A meta-analytic review	Hechanova et al.	2003	Applied Psychology-an International Review- Psychologie Appliquee-Revue Internationale	336
Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model	Saks et al.	2007	Journal of Vocational Behavior	328

Fonte: Dados da pesquisa.

Estudos apontam o conflito e ambiguidade de papéis como preditores negativos de comprometimento organizacional (Saks et al., 2007; MacKenzie et al., 1998; Podsakoff et al., 1996). Isto sugere que trabalhadores que não têm clareza sobre as suas funções na organização, tendem a estabelecer vínculos menos substanciais. Além disso, o conflito e ambiguidade de papéis são identificados como um dos principais estressores no trabalho, afetando diretamente o nível de comprometimento dos trabalhadores com a organização (Frone et al., 1992; Podsakoff et al., 1996).

O entendimento sobre este tema fundamenta as táticas de socialização organizacional, que são reconhecidas como estratégias eficazes para mitigar a ansiedade e as incertezas inerentes às primeiras experiências de trabalho. A adoção dessas práticas reduz as disfunções de papéis e precede o comprometimento organizacional, a satisfação e o desempenho no trabalho (Saks et al., 2007; Ashforth & Saks, 1996).

Além da carência ou ineficiência dos programas de socialização institucional para novos empregados, outros fenômenos organizacionais podem ser propícios a ambiguidade e conflitos de papéis, como por exemplo: funcionários com elevada habilidade, experiência e conhecimento, a indiferença dos funcionários em relações à recompensas, Subordinados conscientes que seus líderes têm altas expectativas em relação ao seu desempenho (Podsakoff et al., 1996), a ausência de informações sistemáticas de um superior aos membros de sua equipe (Skogstad et al., 2007), cargos que obrigatoriamente lidam com demandas conflitantes (como a de clientes e supervisores) ou orientações ambíguas (Babin; Boles, 1996; Hartline e Ferrell; 1996), e a percepção de discriminação (Sanchez e Brock, 1996).

Os estudos descritos na tabela acima demonstram que, apesar de correlatos, o conflito e a ambiguidade de papéis constituem construtos conceituais e empíricos distintos, os quais podem influenciar as atitudes do funcionário de formas diferentes. Quando falamos de desempenho por exemplo, o aumento da ambiguidade o afeta negativamente e o aumento do conflito melhora o desempenho (Sanchez e Brock, 1996).

Podsakoff e MacKenzie dividem autoria em dois artigos o terceiro artigo mais votado “*The management of customer contact service employees: An empirical investigation*” com 1017 citações e o quinto “*Some possible antecedents and consequences of in-role and extra role salesperson performance*” citado 455 vezes. Saks aparece duas vezes entre os dez artigos mais citados com os títulos “*Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment*” e “*Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model*”. Os artigos de Saks têm cerca de onze anos de intervalo de publicação. O artigo mais recente se propôs a realizar uma meta-análise da teoria e testar um novo modelo de processo de socialização organizacional resultados proximais (clareza de papéis por exemplo), precedem e predizem resultados mais distais, como o comprometimento organizacional (Saks, 2007).

Esses artigos que abordam a temática da socialização organizacional coadunam com o artigo de Hechanova et al. (2003) que também faz uso da meta-análise para examinar preditores comuns de ajuste de expatriados. A pesquisa demonstrou que o conflito e a ambiguidade de papéis estão correlacionados negativamente com o ajuste de novos funcionários, o que sugere que tendem a provocar níveis mais baixos de adaptação. Em um contexto diferente, Saks et al.

(2007) sugerem que técnicas de socialização podem ser usadas pelo empregador para ajudar funcionários experientes a aprender processos e procedimentos particulares da organização que os acolhe.

4.4 Análise das áreas de pesquisa

Em relação às principais áreas temáticas sobre comprometimento organizacional e conflito e ambiguidade de papéis, a figura 4 ilustra as dez principais.

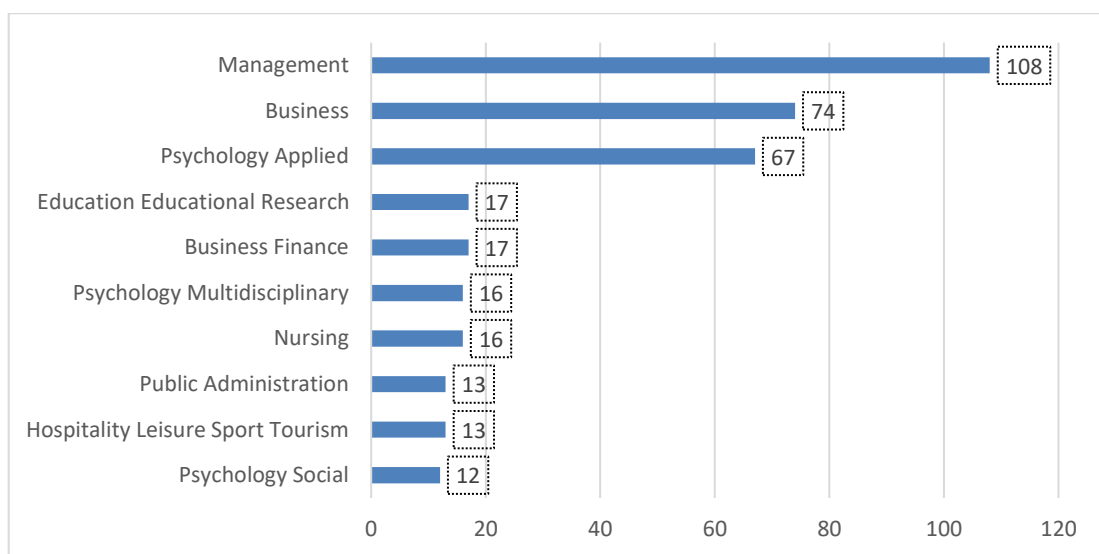


Figura 4. Áreas temáticas.

Fonte: Dados da pesquisa.

A figura 4 demonstra que os estudos sobre conflito e ambiguidade de papéis e comprometimento organizacional se concentram, majoritariamente, nas áreas de *Management*, *Business* e *Psychology Applied*, totalizando 249 estudos. Essa predominância ocorre porque o comportamento humano nas organizações tem interfaces de interesse gerencial, social e de saúde mental. As demais categorias, como *Business Finance*, *Psychology Multidisciplinary*, *Nursin*, são áreas correlatas aos demais estudos destaque. A pesquisa em educação (*Education Educational Research*) também se destaca como um campo de estudos multidisciplinares dentro deste escopo.



Figura 5. Publicações por Periódicos Acadêmicos.

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a figura 5, as publicações que relacionam conflito/ambiguidade de papéis e comprometimento organizacional se concentram em periódicos de destaque, como o *Journal of Business Research* e o *Journal of Applied Psychology*, ambos com 11 artigos. Em seguida, o *Journal of Organizational Behavior* e o *International Journal of Hospitality* apresentam 7 e 6 artigos publicados, respectivamente. É possível constatar que a interseção desses construtos, que são foco deste estudo, aborda são temas que permeiam a psicologia e gestão.

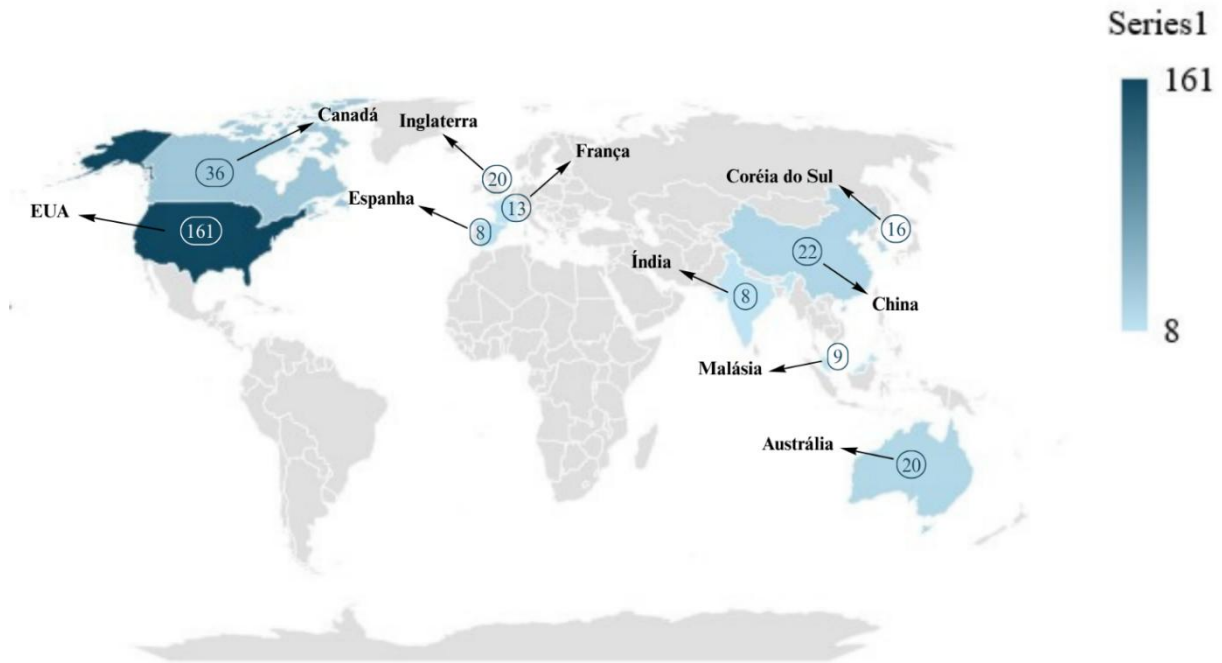


Figura 6. Produção correspondentes por país.
Fonte: Dados da pesquisa.

A figura 6 confirma os demais achados desta pesquisa, os Estados Unidos como a relevante contribuição para a pesquisa conflito e ambiguidade de papéis e comprometimento organizacional com o total de 161 estudos. Temos em seguida Canadá, China e Inglaterra com 36, 22 e 20 publicações respectivamente. É interessante notar a participação de países não mencionados anteriormente, como Austrália, Coréia do Sul, Espanha, Malásia, Índia e França. Alguns destes, países em desenvolvimento, conquistando espaço no cenário da pesquisa internacional.

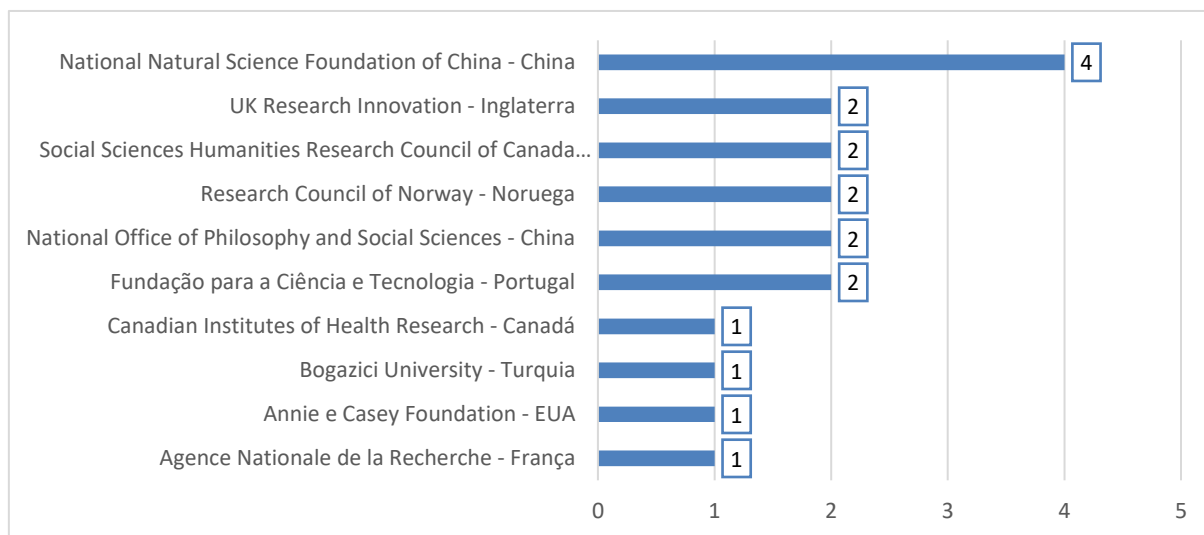


Figura 7. Principais Agências de Fomento.
 Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a Figura 7, a National Natural Science Foundation of China (NSFC) se sobressai como a agência de fomento com o maior número de artigos publicados, o que reforça a centralidade da China no panorama da pesquisa global (Santos et al., 2025). Na sequência, temos agências da Inglaterra, Canadá, Noruega e Portugal, cada uma com dois estudos. Os demais países registraram um estudo. É notável que tanto a China quanto o Canadá figuram entre as dez principais posições do ranking, com duas agências representadas por país.

5. Discussão

Esta pesquisa busca contribuir academicamente ao revisar a produção sobre a interseção de duas importantes teorias: o Comprometimento Organizacional e a Teoria de Papéis, com foco nos aspectos de conflito e ambiguidade. Isso se justifica porque os estressores no local de trabalho - como a ambiguidade e o conflito – podem levar a respostas emocionais que influenciam atitudes e comportamentos, incluindo o comprometimento (Carneiro e Bastos, 2024; Vandenberghe et al., 2011).

A análise considerou o período de 1991 a 2025, com dados coletados na *Web of Science* até o final de junho de 2025. As palavras-chave mais frequentes informadas pelos autores, que e blocos de 5 anos e em ordem de relevância foram “*job satisfaction*”, “*role conflict*”, “*role ambiguity*” e “*organizational commitment*”. Além destes, outros termos relacionados ao conceito de estresse no trabalho aparecem nestes achados de maneira menos expressiva. A relevância

dos artigos analisados é confirmada pela repetição dessas mesmas palavras-chave na rede bibliométrica gerada pelo *VOSviewer*, solidificando a proposta temática deste estudo.

É interessante notar que o mapa bibliográfico demonstra que as palavras-chave “*role conflict*” e “*role ambiguity*” estão intimamente relacionadas, indicadas pela proximidade entre os círculos que as representam. O termo “*satisfaction*” se localiza mais próximo de “*role conflict*” e “*role ambiguity*” do que de “*organizational commitment*” e “*commitment*”, enquanto “*job satisfaction*” se encontra em posição equivalente. Este achado está em consonância com pesquisas que afirmam que estressores impactam a satisfação, o desempenho e o bem-estar dos funcionário (Homayed et al., 2025; Sanchez e Brock, 1996).

Na amostra da pesquisa, os Estados Unidos se destacaram como o país com maior número de publicações, autores mais citados e universidades mais engajadas no estudo de comprometimento e dos estressores de papel. Essa predominância pode ser explicada pelo pioneirismo americano no campo do comportamento organizacional (Cunha et al., 2021) e pelo fato de que desenvolveram as primeiras referências conceituais do comprometimento (Videira, 2021). A produção do Canadá também merece destaque, seguido por países como China, Inglaterra e Austrália. É notável que a Índia figura entre os países com maior número de publicações, e a China, em particular, lidera em termos de agências de fomento atuantes nesta área. Tal fato reforça a percepção de uma crescente busca por relevância da China no panorama da pesquisa internacional (Santos et al., 2025).

A presente revisão bibliométrica reitera uma premissa já conhecida pelas organizações: o conflito e a ambiguidade de papéis impactam negativamente a intenção de permanência, as taxas de *turnover* (Vandenberghe et al., 2011), e na satisfação no trabalho (Homayed et al., 2025; Schmiedehaus et al., 2023; MacKenzie et al., 1998; Sanchez e Brock, 1996; Porter et al., 1974). Esses indicadores, por sua vez, afetam primariamente o comprometimento dos funcionários com a organização e influenciam diretamente o desempenho organizacional (Chênevert et al., 2013; Babin; Boles, 1996 Podsakoff et al., 1996; Frone et al., 1992).

A pesquisa utilizou a *Web Of Science* como base única de dados. Embora seja uma fonte de alta qualidade, sua base de dados é limitada em comparação com bases de domínio público, como o Google Acadêmico. Este, por exemplo, oferece acesso a artigos de qualquer periódico (Sood et al., 2021). Nesse sentido, explorar esta mesma proposta de pesquisa em outras bases

de dados e incluir publicações em outras línguas, seria bastante relevante. Visando aprofundar a compreensão do tema no cenário atual, e considerando a concepção mais recente do conceito de comprometimento (Klein et al., 2022), propomos a investigação da relação entre a Teoria de Papéis e o Comprometimento de Múltiplos Alvos (Klein et al., 2012) por meio de uma análise empírica das relações de trabalho emergentes no contexto brasileiro.

6. Conclusões

Este estudo teve como objetivo analisar a evolução teórica do conceito de comprometimento organizacional com o conflito de papéis e a ambiguidade de papéis na literatura acadêmica dos anos de 1991 a 2025 através de uma pesquisa bibliométrica. Como fonte de dados, optou-se por desenvolvê-la na base de dados da *Web of Science*.

Nas últimas décadas, o comprometimento organizacional consolidou-se como um dos fenômenos mais relevantes na relação entre indivíduos e organizações (Pereira et al., 2024; Bastos e Aguiar, 2015), atraindo o interesse das áreas de psicologia, sociologia e administração (Videira, 2021). Neste contexto a ambiguidade e o conflito de papéis são identificados como mediadores diretos e indiretos de comprometimento (MacKenzie et al., 1998).

Os resultados demonstraram o domínio dos Estados Unidos como o principal país de origem de autores e instituições com maior volume de publicações. Essa predominância pode ser atribuída ao fato de que os estudos iniciais sobre o comportamento organizacional tenham sido desenvolvidos nesse país (Cunha et al., 2021; Videira, 2021). Outro achado relevante foi a liderança da China no número de agências de pesquisa, refletindo o crescente protagonismo no cenário internacional.

A análise das palavras-chave, obtidas tanto pelos autores (figura 1), quanto pelos algoritmos da *Web of Science* e dos autores no *VOSviewer* (figura 2), revelou a recorrência dos termos: *role conflict*, *role ambiguity*, *organizational commitment* e *job satisfaction*. A presença destes conceitos em ambos os métodos confirma que os estressores organizacionais estão diretamente relacionados a indicadores de vínculo com a organização, como a satisfação no trabalho e comprometimento (Podsakoff et al., 1996; Babin e Boles, 1996).

A relação conflito e ambiguidade de papéis e comprometimento organizacional se manteve significativa ao longo do tempo, ganhando ainda maior relevância nas relações contemporâneas de trabalho (Queiroz et al., 2025). Os resultados de pesquisa, indicam que,

para promover o vínculo afetivo nos funcionários, as organizações devem desenvolver estratégias que reduzam os estressores, como a ambiguidade e o conflito. Para isso, é crucial que a liderança seja intencional nessa redução, incentivando o suporte social entre as equipes e implementando práticas que aumentem a satisfação e comprometimento.

A principal limitação deste estudo foi a *Web of Science* como única base de dados (Sood et al., 2021). Para estudos futuros, seria relevante ampliar o escopo da pesquisa ao replicá-la em outras bases e em diferentes idiomas . Com base em nossos achados e buscando novas compreensões, propomos a investigação da relação entre a Teoria de Papéis e o Comprometimento de Múltiplos Alvos (Klein et al., 2012), por meio da análise empírica das mais recentes relações de trabalho (Queiroz et al., 2025) no contexto brasileiro.

Referências

AHMAD, Junaid *et al.* Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics. **European Journal of Business and Management Research**, v. 6, n. 4, p. 41-50, 2021. Disponível em: <https://mail.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/895>. Acesso em: 18 jul. 2025.

ANGLIN, Aaron H. et al. Role theory perspectives: Past, present, and future applications of role theories in management research. **Journal of Management**, v. 48, n. 6, p. 1469-1502, 2022. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/01492063221081442>. Acesso em: 15 jul. 2025.

ASHFORTH, Blake K.; SAKS, Alan M. Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment. **Academy of management Journal**, v. 39, n. 1, p. 149-178, 1996. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/pdf/256634.pdf?casa_token=xLsSY-3TeBYAAAAA:D0zITEOUXnV56Na-9exh957YFp9I964N004IAS5IETIpG_4M8VJ9WL9sidnYfTCVZDchBDAntwCsNQ5gzJfI3Wcen_SljKvZmvSKD49exumQXl4xAQal. Acesso em: 31 jul. 2025.

BABIN, Barry J.; BOLES, James S. The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. **Journal of retailing**, v. 72, n. 1, p. 57-75, 1996. Disponível em: https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/J_Boles_Effects_1996.pdf. Acesso em: 8 jul. 2025.

Bastos, A. V. B.; Aguiar, C. V. N. (2015). Comprometimento Organizacional. In K. Puentes-Palacios, & A. L. A. Peixoto (Orgs.). Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho (1a ed., pp. 76 -89). Porto Alegre, RS: Artmed. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788582712252/> .Acesso em: 21 jul. 2025.

BASTOS, Antonio Virgílio; MENEZES, Igor Gomes. Intenção de permanência na organização: uma constituição ou consequência do comprometimento organizacional? **Estudos de Psicologia (Natal)**, v.15, pág.299-307, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/ksWBpCDsGH4gVbV39bkPDnN/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 16 de julho.2025.

CARNEIRO, Laila Leite; BITTENCOURT BASTOS, Antônio Virgílio. Organizational commitment and well-being at work: investigating alternative models of association. **CES Psicologia**, v. 17, n. 1, p. 1-16, 2024. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-30802024000100001&script=sci_arttext. Acesso em: 28 jul. 2025.

CARVALHO, Virgínia D. Papéis na organização, conflito trabalho-família, satisfação laboral e saúde mental de docentes em relação com o comprometimento organizacional afetivo. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 40, p. e00143723, 2024. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2024.v40n10/e00143723/pt>. Acesso em: 29 jul. 2025.

CHÊNEVERT, Denis et al. Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. **European Review of Applied Psychology**, v. 63, n. 5, p. 277-286, 2013. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1162908813000650?casa_token=V6Kx-WIxGUQAAAAA:oD8arWmAQs_EbENnu1ExLwCzAnq--422J1CUO-c7bA73CMawABZj9tG2TIToSrgi7x9-W-CXGg. Acesso em: 29 jul. 2025.

CUNHA, Karina Ferreira; RIBEIRO, Célia; RIBEIRO, Paulo. Comprometimento organizacional: perspectivas atuais e tendências futuras. **Gestão e Desenvolvimento**, [S. l.], N. 29, pág. 223–244, 2021. DOI: 10.34632/gestaoedesenvolvimento.2021.10031. Disponível em: <https://ojsucp.wild.srv8.keep.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/10031>. Acesso em: 20 jul. 2025.

DE CLERCQ, Dirk; PEREIRA, Renato. When does role ambiguity escalate into diminished change-oriented organizational citizenship behavior?. **Journal of general management**, p. 03063070231191878, 2023. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/03063070231191878>. Acesso em: 14 jul. 2025.

FRONE, Michael R.; RUSSELL, Marcia; COOPER, M. Lynne. Antecedentes e resultados do conflito trabalho-família: testando um modelo da interface trabalho-família. **Journal of Applied Psychology**, v. 77, n. 1, p. 65, 1992. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1992-21651-001.html>. Acesso em: 8 jul. 2025.

HARTLINE, Michael D.; FERRELL, Orville C. The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. **Journal of marketing**, v. 60, n. 4, p. 52-70, 1996. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/pdf/1251901.pdf?casa_token=2gOgq9H5BBAAAAA:imPXHv

[b19UoQ5T7IXMbv4JaaBhioL115lPsTE9ybEY-ab-DEaB45dB-LIzjKx_O5puPpfBQnt1mad3JC3l0yPy4yCo3X6Sa3NL9-ZIeF7U3Jpj32fHx6](https://doi.org/10.1111/1464-0597.00132). Acesso em: 31 jul. 2025.

HECHANOVA, Regina; BEEHR, Terry A.; CHRISTIANSEN, Neil D. Antecedents and consequences of employees' adjustment to overseas assignment: a meta-analytic review. **Applied psychology**, v. 52, n. 2, p. 213-236, 2003. Disponível em: <https://iaapjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1464-0597.00132>. Acesso em: 8 jul. 2025.

HOMAYED, Assil; KARKOULIAN, Silva; SROUR, F. Jordan. Wait! What's my job? Role ambiguity and role conflict as predictors of commitment among faculty. *Journal of Applied Research in Higher Education*, v. 17, n. 2, p. 706-718, 2025. Disponível em: <https://www.emerald.com/jarhe/article-abstract/17/2/706/1239180/Wait-What-s-my-job-Role-ambiguity-and-role?redirectedFrom=fulltext> Acesso em: 14 jul. 2025.

KLEIN, Howard J.; MOLLOY, Janice C.; BRINSFIELD, Chad T. Reconceptualizing workplace commitment to redress a stretched construct: Revisiting assumptions and removing confounds. **Academy of management review**, v. 37, n. 1, p. 130-151, 2012. Disponível em: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.2010.0018>. Acesso em: 16 jul. 2025.

KLEIN, Howard J.; SOLINGER, Omar N.; DUFLOT, Véronique. Commitment system theory: The evolving structure of commitments to multiple targets. **Academy of management review**, v. 47, n. 1, p. 116-138, 2022. Disponível em: https://research.vu.nl/ws/portalfiles/portal/106345958/COMMITMENT_SYSTEM_THEORY_FINAL_in_press.pdf Acesso em: 27 jun. 2025.

LAMBERT, Eric G.; ALTHEIMER, Irshad; HOGAN, Nancy L. An exploratory examination of a gendered model of the effects of role stressors. **Women & Criminal Justice**, v. 20, n. 3, p. 193-217, 2010. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08974454.2010.490473>. Acesso em: 08 jul. 2025.

LAMBERT, Eric G.; KELLEY, Thomas; HOGAN, Nancy L. The association of occupational stressors with different forms of organizational commitment among correctional staff. **American Journal of Criminal Justice**, v. 38, n. 3, p. 480-501, 2013. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12103-012-9183-1>. Acesso em: 08 jul. 2025.

MACKENZIE, Scott B.; PODSAKOFF, Philip M.; AHEARNE, Michael. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. **Journal of marketing**, v. 62, n. 3, p. 87-98, 1998. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/pdf/1251745.pdf?casa_token=Wc4xjUDMN8AAAAA:M_4vmX0FG_aWga05ueJT6kut3vsijy5nLFoHw_2SMkIHbmgbshtmOr-yBvfCUaFN5EBs-k3G7d6H4oHi-ZxqvyhtUFTGaFtQUSvtA36leg8-alPg6r60 Acesso 08 jul. 2025.

MAJOR, Debra A.; KOZLOWSKI, Steve WJ; CHAO, Georgia T.; GARDNER, Philip D. A Longitudinal Investigation of Newcomer Expectations, Early Socialization Outcomes, and the Moderating Effects of Role Development Factors. **Journal of Applied Psychology**, v. 80, n. 3, p. 418-431, 1995. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1995-45577-001.pdf>. Acesso 08 jul. 2025.

MEDEIROS, C. A. F.; Enders, W. T. (1998). Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional. *Revista de Administração Contemporânea*. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/Ymp5dkPkFwPkhNsHpFpgWXp/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 jul. 2025.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, v. 1, n. 1, p. 61-89, 1991. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>. Acesso em: 21 jul. 2025.

MORRISSETTE, Amy M.; KISAMORE, Jennifer L. A meta-analysis of the relationship between role stress and organizational commitment: the moderating effects of occupational type and culture. **Occupational Health Science**, v. 4, n. 1, p. 23-42, 2020. Disponível em: <https://shareok.org/server/api/core/bitstreams/15bd25d1-57e5-4274-8438-5f0f52081385/content> Acesso em: 22 jul. 2025.

PEREIRA, Flávia Mendonça Protásio; ALMEIDA, Clayton Silva de; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. Evidências de Validade da Escala de Comprometimento com as Ações Docentes (ECAD). **Avaliação Psicológica**, v. 23, n. 3, p. 275-286, 2024. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-04712024000300275&script=sci_arttext Acesso em: 29 jul. 2025.

PODSAKOFF, Philip M.; MACKENZIE, Scott B. An examination of the psychometric properties and nomological validity of some revised and reduced substitutes for leadership scales. **Journal of applied psychology**, v. 79, n. 5, p. 702, 1994. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1995-04151-001.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2025.

PODSAKOFF, Philip M.; MACKENZIE, Scott B.; BOMMER, William H. Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. **Journal of management**, v. 22, n. 2, p. 259-298, 1996. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/014920639602200204>. Acesso em 22 jul. 2025.

PORTER, Lyman W. et al. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. **Journal of applied psychology**, v. 59, n. 5, p. 603, 1974. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1975-06351-001.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2025.

PRADO, José et al. Multivariate analysis of credit risk and bankruptcy research data: a bibliometric study involving different knowledge fields (1968–2014). *Scientometrics*, v. 106, n. 3, 2016. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/S11192-015-1829-6>. Acesso em: 16 jul. 2025.

QUEIROZ, Giselle Cavalcante; RODRIGUES, A. C., MOSCON, D. C. B.; JUNIOR TESSARI, G. Comprometimento e entrenchamento de trabalhadores na gig economy: Interações entre focos de vida e trabalho. *Revista Ciências Administrativas*, v. 31, p. 1-13, 2025. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rca/article/view/15252>. Acesso em: 13 jul. 2025.

RIZZO, John R.; HOUSE, Robert J.; LIRTZMAN, Sidney I. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, p. 150-163, 1970. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2391486>. Acesso em: 20 jul. 2025.

RODRIGUES, Ana Carolina de A.; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. Problemas conceituais e empíricos na pesquisa sobre comprometimento organizacional: uma análise crítica do modelo tridimensional de J. Meyer e N. Allen. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 10, n. 2, p. 129-144, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22214>. Acesso em: 29 jul. 2025.

SAKS, Alan M.; UGGERSLEV, Krista L.; FASSINA, Neil E. Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model. *Journal of vocational behavior*, v. 70, n. 3, p. 413-446, 2007. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=56b2a22b5801fbf46d6f9d4b7364e05c63369dd1> Acesso em: 31 jul. 2025.

SANCHEZ, Juan I.; BROCK, Petra. Outcomes of perceived discrimination among Hispanic employees: is diversity management a luxury or a necessity?. *Academy of Management journal*, v. 39, n. 3, p. 704-719, 1996. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/pdf/256660.pdf?casa_token=kIejSPLfjw4AAAAA:9Bj-r1bdoLSkdEi_6EuMysB7xxJSotkJHK17M7UNbUjmfZWKFcw4iGd-UK2jJEmFPdbGWLE5n-6ZIdAY5QYNx79gk1bpSbKAK6mDEpMa4O0EK1NCHsay Acesso em: 08 jul. 2025.

SANTOS, Daniel Cola et al. Mapeamento das pesquisas sobre inovação em plataformas digitais: uma Análise Bibliométrica. *Revista Vianna Sapiens*, v. 16, n. 1, p. 31-31, 2025. Disponível em: <https://viannasapiens.com.br/revista/article/view/1011>. Acesso em: 29 jun. 2025.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Indicadores estratégicos em ciência e tecnologia: refletindo a sua prática como dispositivo de inclusão/exclusão. *Transinformação*, v. 15, p. 129-140, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/KqSjTqbgTJ3Pm7wbQsBnCNj/?lang=pt> . Acesso em: 27 jul. 2025.

SCHMIEDEHAUS, Evan et al. The great resignation in higher education: An occupational health approach to understanding intentions-to-quit for faculty in higher education. **Teaching and teacher education**, v. 123, p. 103992, 2023. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0742051X22003675>. Acesso em: 28 jul. 2025.

SILVA, João Paulo Nascimento et al. The effects of technological leapfrogging in transportation technologies in BRICS and G7 countries. **The Bottom Line**, v. 36, n. 1, p. 52-76, 2023. Disponível em: <https://www.emerald.com/bl/article-abstract/36/1/52/25515/The-effects-of-technological-leapfrogging-in?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 24 jun. 2025.

SKOGSTAD, Anders et al. The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. **Journal of occupational health psychology**, v. 12, n. 1, p. 80, 2007. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/2006-23528-006>. Acesso em: 08 jul. 2025.

SOOD, Sandeep Kumar; KUMAR, Navin; SAINI, Munish. Análise cienciométrica da literatura sobre redes veiculares distribuídas: técnicas de visualização VOSViewer. **Artificial Intelligence Review**, v. 54, n. 8, p. 6309-6341, 2021. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10462-021-09980-4>. Acesso em: 01 ago. 2025.

TANG, Jing-Qian et al. Analysis of research status and trends on marine benthic dinoflagellate toxins: A bibliometric study based on web of science database and VOSviewer. **Environmental Research**, v. 238, p. 117179, 2023. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0013935123019837?casa_token=ndHEyxqWSS0AAAAA:zptgHif_UsOfFNbv93E6rvIG6xFnMH8hlsiysAHxVEi5yWnGnUWxZm91DJ4u3fi8B0Kq7udgzQM. Acesso em: 01 ago. 2025.

VAN ECK, Nees Jan; WALTMAN, Ludo. Visualizing bibliometric networks. In: **Measuring scholarly impact: Methods and practice**. Cham: Springer International Publishing, 2014. p. 285-320. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-10377-8_13. Acesso em: 01 ago. 2025.

VAN ECK, Nees; WALTMAN, Ludo. Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. **scientometrics**, v. 84, n. 2, p. 523-538, 2010. Disponível em: <https://akjournals.com/view/journals/11192/84/2/article-p523.xml>. Acesso em: 03 ago. 2025.

VANDENBERGHE, Christian et al. Assessing longitudinal change of and dynamic relationships among role stressors, job attitudes, turnover intention, and well-being in neophyte newcomers. **Journal of Organizational Behavior**, v. 32, n. 4, p. 652-671, 2011. Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.732?casa_token=NjCbIjajK5cAAAAA:rMRhY9RrzrTECHKizvdBtGxvq6K1ujC0cX7dsAOpd6EfqZ59jM237LA8cHCTTjri0XybYcmePhlkkA. Acesso em: 29 jul. 2025.