

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Gabrielle Loureiro de Ávila Costa

**ANTECEDENTES DOS COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM TRABALHADORES DO
CONHECIMENTO DA ÁREA DE TI**

Santa Maria, RS, Brasil

2019

Gabrielle Loureiro de Ávila Costa

**ANTECEDENTES DOS COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM TRABALHADORES DO
CONHECIMENTO DA ÁREA DE TI**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Administração**.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Vania de Fátima Barros Estivaleta

Santa Maria, RS.

2019

Gabrielle Loureiro de Ávila Costa

**ANTECEDENTES DOS COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM TRABALHADORES DO
CONHECIMENTO DA ÁREA DE TI**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Administração**.

Aprovado em 28 de maio de 2019:

Vania de Fátima Barros Estivaleta, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Luciana de David Travesso, Dra. (UFSM)

Lisiane Pellini Faller, Dra. (UFSM)

Santa Maria, RS
2019

Ao meu esposo Fabiano Costa, à minha mãe, ao meu pai (em memória), meu irmão e meus avós maternos, que sempre me incentivaram a estudar e me deram todo o apoio necessário na jornada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

O meu percurso no Mestrado foi repleto de desafios, aprendizagens, descobertas e muitas amizades. O caminho até conquistar esse sonho não foi fácil, mas tive pessoas iluminadas que Deus colocou na minha vida, as quais me trouxeram acalento e motivação para seguir em frente, às quais expresso minha gratidão e as menciono aqui.

Agradeço, primeiramente a Deus, autor e consumidor da minha vida. Sem Deus, eu não teria conseguido, pois Ele é o meu sustento, a Ele toda honra e toda glória!

Agradeço aos meus pais, que, desde muito pequena, mostraram-me que estudar era o melhor caminho para ter uma vida melhor. Mãe, você é e sempre será minha inspiração, obrigada por cada ensinamento e palavra incentivadora até aqui. Ao meu pai (em memória) e ao meu irmão Pedro Henrique, esta conquista é por eles também.

Ao meu esposo, Fabiano Costa, meu melhor amigo a pessoa que mais me motiva e quem mais acredita no meu potencial. Fabiano, teu apoio foi fundamental para a elaboração e conclusão deste trabalho. Você me ajudou do início ao fim. Minha eterna gratidão pelo teu cuidado, sem você eu não teria conseguido vencer! Esta conquista também é tua, eu te amo!

Aos mestres que foram inspirações para que eu almejasse a docência: Taís Andrade, Márcia Maggioni, Lisiane Faller e, claro, minha orientadora, que me acolheu muito bem, Prof.^a Vania Estivaleta, que é incrível naquilo que faz. Vocês sempre serão a minha referência de docente de excelência. Agradeço cada ensinamento que vocês me presentearam.

Ao Prof. Marcos Wesley da Silva e família, minha eterna gratidão pelo apoio que foi essencial, Deus abençoe vocês!

Às amigas que construí nesse período, especialmente à Luciana Raquel e à Vanessa Jungue, parceiras dos dias bons e dos dias turbulentos e desafiadores que o mestrado proporciona. Vocês moram no meu coração!

Aos professores da banca pelas considerações que enriqueceram meu trabalho, meu muito obrigada pelas contribuições, bem como a todos os docentes do PPGA/UFSM pelos grandes ensinamentos que propiciam aos seus alunos.

Por fim, agradeço ao Conselho Nacional e Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela colaboração na construção do trabalho.

RESUMO

ANTECEDENTES DOS COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM TRABALHADORES DO CONHECIMENTO DA ÁREA DE TI

AUTORA: Gabrielle Loureiro de Ávila Costa
ORIENTADORA: Vania de Fátima Barros Estivaleta

O interesse sobre os estudos de Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO) tem ganhado espaço em diversas áreas temáticas, tais como Administração, Ciência da Computação, Sociologia, Comunicação, Enfermagem, etc. Tal relevância se justifica pelo fato de que CCO estão cada vez mais embutidos no tecido das organizações, como aponta Podsakoff et al. (2009). Organ (1988) definiu CCO como comportamentos discricionários que não são exigidos formalmente por parte da empresa. O objetivo geral deste estudo foi analisar a influência do Suporte Social no Trabalho (SST) e da Confiança Interpessoal (CI) sobre os CCO a partir da perspectiva dos trabalhadores do setor de Tecnologia da Informação (TI). Para tanto, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo do tipo *survey*, com metodologias quantitativas para a apuração dos resultados, bem como para as análises. Inicialmente, realizou-se a validação do instrumento de CCO e CI para trabalhadores do conhecimento com 18 especialistas, sendo possível perceber que o instrumento é adequado para o contexto estudado. Em seguida, realizou-se a aplicação da pesquisa com 352 colaboradores pertencentes a 41 empresas de diversos estados do Brasil. Os dados obtidos foram analisados com apoio do software SPSS a fim de executar testes estatísticos de correlações entre os construtos e a análise de regressão para verificar a influência do SST e CI sobre o CCO. Os principais resultados encontrados demonstraram que há influência positiva do SST e da CI sobre os CCO. Além disso, foi possível perceber que para o construto CCO, para os colaboradores do setor de TI, foi o fator voz foi o mais identificado. Com relação ao SST, os fatores mais evidenciados foram o suporte instrumental e, com relação à CI, o fator com maior percepção foi a confiança nos superiores. Para a correlação entre CCO e CI, os fatores com maior destaque foram Ajuda e Confiança nos Superiores; para os construtos CCO e SST, os fatores Ajuda e Suporte Instrumental obtiveram a maior carga; em seguida, a correlação entre SST e CI apresentou as maiores cargas nos fatores Suporte Emocional e Confiança nos Colegas. As análises de regressão múltiplas revelaram que o modelo com maior poder de explicação foi representado pela variável Ajuda, cuja variância foi explicada em 29,8% pelas variáveis Suporte Instrumental e Confiança nos Colegas e Confiança no Superior, seguido do modelo representado pela variável Virtude Cívica, com variância de 20,2%, explicada também pelo Suporte Instrumental e a Confiança nos Colegas. Este estudo possibilitou compreender as interações entre os três construtos, contribuindo por apresentar um novo olhar sobre as temáticas abordadas, bem como sugerir novas estratégias aos gestores de organizações do setor de tecnologia da informação.

Palavras-chave: Comportamentos de Cidadania Organizacional. Confiança Interpessoal. Suporte Social.

ABSTRACT

BACKGROUND OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A STUDY WITH IT KNOWLEDGE WORKERS

AUTHOR: Gabrielle Loureiro de Ávila Costa
ADVISOR: Vania de Fátima Barros Estivaleta

The interest in the studies of Organizational Citizenship Behaviors (OCB) has gained space in several areas, such as Business, Computer Science, Sociology, Communication, Nursing, etc. Such relevance is justified by the fact that OCB are increasingly embedded in the organizational fabric, as mentioned by Podsakoff et al. (2009). Organ (1988) defined OCB as discretionary behaviors that are not formally required by the company. Thus this study aimed to analyze the influence of Social Support at Work (SSW) and Interpersonal Trust (InT) on OCB from the perspective of workers in the IT sector. Therefore, a survey of descriptive nature was carried out, with quantitative methodologies for the calculation of the results, as well as for the analyzes. Initially the validation of the instrument of OCB and InT for knowledge workers was carried out with 18 specialists, where it was possible to perceive that the instrument is suitable for the context. Next, the survey was carried out with 352 employees belonging to 41 companies from different states in Brazil. The data obtained were analyzed with SPSS software support in order to perform statistical tests of correlations between the constructs and the regression test to verify the influence of SSW and InT over OCB. The main results showed that there is a positive influence of SSW and InT on OCB. Furthermore, it was possible to note that for the construct OCB, for the workers of IT sector, Voice was the most identified factor. With regard to SSW, the most identified factors were Instrumental Support, and with respect to InT, the factor with greater perception was Trust in Superiors. For the correlation between OCB and InT, the most evident factors were Aid and Trust in Superiors; for the OCB and SSW constructs, the factors Aid and Instrumental Support obtained the highest scores, then the correlation between SSW and InT presented the highest scores on the Emotional Support factors and Trust in Colleagues. Multiple regression analyzes showed that the model with the greatest explanatory power was represented by the variable Aid, whose variance was explained in 29.8% by the variables Instrumental Support and Trust in colleagues, followed by the model represented by the Civic Virtue variable, with variance of 20.2%, also explained by Instrumental Support and Trust in Colleagues. This study made it possible to understand the interactions between the three constructs contributing to present a new look on the topics addressed, as well as to suggest new strategies to the managers of organizations of the IT sector.

Keywords: Behaviors of Organizational Citizenship. Interpersonal Trust. Social Support.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional conforme Organ (1988)	37
Figura 2 –	Classificação de Comportamentos de Cidadania Organizacional	38
Figura 3 –	Modelo circunflexo de Comportamento de Cidadania Organizacional	39
Figura 4 –	Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional para trabalhadores do conhecimento	40
Figura 5 –	Modelo Pós-Cognitivo para Comportamento de Cidadania Organizacional	42
Figura 6 –	Estratégias sugeridas para incentivar CCO, CI, CO e SS	48
Figura 7 –	Tipologia de Suporte Social segundo McGuire (2007)	52
Figura 8 –	Confiança vertical e Confiança lateral	58
Figura 9 –	Modelo conceitual de pesquisa	60
Figura 10 –	Etapas de pesquisa	64
Figura 11 –	Desenho de pesquisa	65
Figura 12 –	Influência da Confiança Interpessoal e Suporte Social no Trabalho sobre Comportamentos de Cidadania Organizacional	100
Figura 13 –	Objetivos traçados e seus resultados	105

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Categorias de comportamento de acordo com Katz e Kahn (1978)	32
Quadro 2 –	Conceitos de Comportamento de Cidadania Organizacional	34
Quadro 3 –	Comportamentos de Cidadania Organizacional versus outros construtos afins	34
Quadro 4 –	Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional	37
Quadro 5 –	Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional abordadas por alguns autores internacionais	41
Quadro 6 –	Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional abordadas por alguns autores brasileiros .	43
Quadro 7 –	Antecedentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional	44
Quadro 8 –	Consequentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional	49
Quadro 9 –	Tipos de Suporte Social no Trabalho	51
Quadro 10 –	Resumo das relações com Suporte Social abordadas na literatura	55
Quadro 11 –	Fatores e itens da EPSST validada para o contexto brasileiro	56
Quadro 12 –	Impacto da Confiança Interpessoal nas organizações	58
Quadro 13 –	Quantidade de questões de cada construto	67
Quadro 14 –	Fatores e Alfa de Cronbach originais de CCO	69
Quadro 15 –	Fatores e Alfa de Cronbach originais de EPSST	69
Quadro 16 –	Fatores e Alfa de Cronbach originais de CI	70
Quadro 17 –	Resumo dos procedimentos de técnicas e análise de dados	71
Quadro 18 –	Questões dos Instrumentos Originais versus Questões dos Instrumentos resultantes das análises de pesquisa	103

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Perfil dos entrevistados	75
Tabela 2 –	Tempo na empresa, no cargo, setor de atuação e carga horária	76
Tabela 3 –	Quantidade de variáveis originais e variáveis do modelo final de CCO	78
Tabela 4 –	Percentual de Variância Explicada por cada fator de Comportamento de Cidadania Organizacional	78
Tabela 5 –	Alfa de Cronbach dos fatores de Comportamento de Cidadania Organizacional	79
Tabela 6 –	Cargas Fatoriais das 4 dimensões obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes	80
Tabela 7 –	Média e Desvio-padrão das variáveis e Fatores de Comportamento de Cidadania Organizacional	82
Tabela 8 –	Realocação das variáveis de Suporte Social no Trabalho	84
Tabela 9 –	Percentual de Variância Explicada pelos fatores do Suporte Social no Trabalho	85
Tabela 10 –	Alfa de Cronbach do Suporte Social no Trabalho	85
Tabela 11 –	Cargas Fatoriais das três dimensões de Suporte Social no Trabalho obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes	86
Tabela 12 –	Média e Desvio-padrão das variáveis e fatores do Suporte Social no Trabalho	87
Tabela 13 –	Percentual de Variância Explicada pelos fatores de Confiança Interpessoal	89
Tabela 14 –	Alfas de Cronbach da Confiança Interpessoal	90
Tabela 15 –	Cargas Fatoriais das duas dimensões de Confiança Interpessoal obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes	90
Tabela 16 –	Média e Desvio-padrão dos fatores de Confiança Interpessoal	91
Tabela 17 –	Matriz de Correlação entre os construtos EPSST, CI e CCO	93
Tabela 18 –	Coefficiente beta, significância e coeficiente de determinação ajustado (R^2) para os modelos de regressões	96
Tabela 19 –	Pressupostos do modelo de regressão	99

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Confiança Interpessoal
CCO	Comportamento de Cidadania Organizacional
CCO-A	Comportamento de Cidadania para o Ambiente
CCO-I	Comportamento de Cidadania Organizacional orientado ao Indivíduo
CCO-O	Comportamento de Cidadania Organizacional à Organização
COP	Comportamento Organizacional Positivo
CO	Confiança Organizacional
EDeT	Escala dos Deveres dos Trabalhadores
EdiT	Escala dos Direitos dos Trabalhadores
EPSST	Escala de Percepção do Suporte Social no Trabalho
IO	Organizational Identification
OCB-KW	Organizational Citizenship Behavior – Knowledge Worker
PPRH	Políticas e Práticas de Recursos Humanos
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
SS	Suporte Social
SO	Suporte Organizacional
TI	Tecnologia de Informação
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	23
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA: DEFINIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	25
1.2 OBJETIVOS DO ESTUDO	27
1.2.1 Objetivo geral	27
1.2.2 Objetivos específicos	27
1.3 JUSTIFICATIVA	27
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	30
2 REFERENCIAL TEÓRICO	31
2.1 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL: CONCEITOS, CONSTRUTOS AFINS E PERSPECTIVAS	31
2.1.1 Dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional	36
2.1.2 Antecedentes e conseqüentes do Comportamento de Cidadania Organizacional	43
2.2 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: ORIGENS, DEFINIÇÕES E RELAÇÕES	50
2.3 CONFIANÇA INTERPESSOAL	56
2.4 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL, SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO E CONFIANÇA INTERPESSOAL: UMA ARTICULAÇÃO ENTRE OS CONSTRUTOS	60
3 METODOLOGIA	63
3.1 ESTRATÉGIAS DE PESQUISA E MÉTODOS ADOTADOS	63
3.2 DESENHO DE PESQUISA	64
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	65
3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	67
3.4.1 Validação de Conteúdo	67
3.5 ESTRATÉGIA DE ANÁLISE DOS DADOS	70
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	72
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	75
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	75
4.2 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL	77
4.3 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES SOBRE SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO	84
4.4 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE CONFIANÇA INTERPESSOAL	89
4.5 CORRELAÇÃO DOS FATORES DOS CONSTRUTOS DE COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL, CONFIANÇA INTERPESSOAL E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO E CORRELAÇÃO ENTRE SI	92
4.6 INFLUÊNCIA DA CONFIANÇA INTERPESSOAL E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO SOBRE COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL	96
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	101
REFERÊNCIAS	107
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	120

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	123
APÊNDICE C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	125

1 INTRODUÇÃO

Compreender o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho é um fator importante, pois suas atitudes impactam no resultado das organizações. Organ (1988) define determinadas ações dos indivíduos, especificamente no ambiente de trabalho, como ações voluntárias que não são exigidas pela empresa de uma maneira formal, mas desempenhadas pelos colaboradores de forma natural. O autor denomina esse tipo de atitude como Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO).

Segundo Podsakoff et al. (2009), os CCO estão cada vez mais embutidos no tecido das organizações. Nesse sentido, pode-se inferir o interesse nos estudos sobre essa temática, que surgiu há mais de 30 anos, conforme evidencia Podsakoff et al. (2014). Desde então, tem aumentado o interesse de pesquisadores sobre o impacto de atitudes voluntárias, especificamente no ambiente de trabalho. O tema ganhou repercussão não apenas na área de psicologia, mas também nas diversas facetas da administração e em outras áreas como, sociologia, ciência da computação, comunicação, enfermagem, entre outras (Ibid.).

Os estudos sobre CCO iniciaram a partir das percepções sobre cooperação, que, segundo Barnard (1971), são considerados esforços fundamentais para o funcionamento de uma organização. Segundo Organ (1988), CCO são comportamentos discricionários que não são exigidos formalmente por parte da empresa. Para o autor, eles fornecem benefícios não apenas para a organização, mas também aos indivíduos.

Nesse sentido, considera-se relevante ampliar a compreensão sobre CCO no contexto das organizações, uma vez que o ambiente de trabalho também constrói a identidade das pessoas. Como destacam Kienen e Wolff (2002), o trabalho identifica as pessoas como seres sociais. Corroborando essa perspectiva, Porto e Tamayo (2008, p. 289) afirmam que “o trabalho é um elemento central na identidade social dos indivíduos”. Ainda, Tinti et al. (2017, p. 639) relatam que “o trabalho coletivo se traduz na necessidade de objetivos comuns, de espírito de cooperação e, principalmente, do estabelecimento de normas e regulamentos”. Pode-se perceber, assim, que o trabalho torna o indivíduo um cidadão organizacional e tem a cooperação como um elemento central, que faz com que as pessoas colaborem umas com as outras e, conseqüentemente, com a organização.

As transformações do mercado laboral e do cenário competitivo em que as organizações estão inseridas contribuíram para impulsionar mudanças nas relações interpessoais no ambiente laboral. De acordo com Novelli, Fischer e Mazzon (2006), tais mudanças trouxeram um grau de interdependência entre os indivíduos, que, por sua vez, trazem incertezas nos relacionamentos.

Considera-se, então, importante investigar também o Suporte Social (SS) ou Suporte Social no Trabalho (SST) dentro do ambiente de trabalho, pois cada pessoa apresenta uma bagagem de vida que acaba influenciando suas atitudes, não apenas por suas crenças, mas também pelo ambiente onde estão inseridos. Segundo Cobb (1976), o SS é definido como uma informação dada ao indivíduo que o leva a pensar e acreditar que ele é cuidado e valorizado por outras pessoas.

A importância de se estudar a percepção do SST se embasa diante da perspectiva de Petterson et al. (2007), que definem a ideia de que o SST é um amortecedor da tensão laboral. Nesse contexto, Kossek et al. (2011) conceituam que o SST advém de diversas fontes, dentre elas, os colegas de trabalho e os supervisores. Segundo Cohen e Wills (1985) existem três tipos de SS: Suporte Emocional, Suporte Informacional e Suporte Instrumental.

Para Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), o apoio que o indivíduo recebe no ambiente de trabalho tende a aumentar a confiança entre as pessoas. Nesse aspecto, torna-se importante evidenciar que a Confiança Interpessoal (CI) é considerada a essência das relações sociais, conforme menciona Rennó (2011). Para Lee, Stajkovic e Cho (2011), a CI é compreendida como o motor que leva as pessoas a cooperarem umas com as outras no ambiente laboral. Diante disso, torna-se também relevante de estudar a CI no ambiente de trabalho.

Alguns autores afirmam que a confiança possui relação com CCO (LEE et al., 2011) e com o SS (CAESENS; STINGLHAMBER; LUYPAERT, 2014), pelo fato de existir vontade de cooperar, sendo assim considerada como um dos antecedentes de CCO. Além disso, o suporte recebido tende a aumentar os níveis de confiança nas relações interpessoais. Assim, uma das motivações para a realização da presente pesquisa se dá pelo interesse em compreender as relações interpessoais no ambiente laboral.

Este estudo foi inspirado na pesquisa de Andrade (2017), na qual a autora buscou validar os construtos de CCO, SS e CI para o contexto brasileiro com trabalhadores do setor educacional. O que difere a presente pesquisa do estudo

desenvolvido por Andrade (2017) foi a validação de CCO e CI para trabalhadores do setor de Tecnologia de Informação (TI), e optou-se ainda por estudar o SST e não o Suporte Organizacional. Nesse contexto, busca-se interpretar a relação entre os construtos de CI e SST como antecedentes de CCO, pois, conforme destacam Shah, Cross e Levin (2018), os relacionamentos são essenciais para que as atividades nas organizações sejam realizadas.

Neste trabalho procurou-se a ampliação da compreensão da interação entre os três construtos – CCO, SST e CI – no setor de TI, pois a análise permite um novo olhar sobre essa temática, uma vez que os colaboradores da área de TI, de acordo com Schuster (2008), são pessoas com alta capacidade de resistência em momentos estressantes, ou seja, possuem facilidade em trabalhar sob pressão, com foco no trabalho e considerados autodidatas. Além disso, segundo o perfil técnico desses trabalhadores é vasto, pois pode-se notar que se trata de um perfil dinâmico, no qual se destacam não apenas as capacidades técnicas, mas também as competências comportamentais (Ibid.).

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA: DEFINIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Dentre diversos autores que iniciaram os estudos sobre CCO, algumas dimensões foram estabelecidas. Organ (1998) definiu cinco dimensões (altruísmo, cortesia, consciência, esportivismo e virtude cívica). Podsafoff et al. (2000) estabeleceram sete dimensões de CCO (altruísmo, autodesenvolvimento, esportivismo, iniciativa individual, lealdade organizacional, obediência e virtude cívica). Já Dekas et al. (2013) definiram cinco: participação social, voz, ajuda, sustentabilidade do empregado e virtude cívica. Essas dimensões propostas pelos autores auxiliam na compreensão das atitudes dos indivíduos com relação aos outros colegas de trabalho e com a organização.

Da mesma maneira que o CCO se refere às atitudes das pessoas, o SST também está relacionado ao comportamento, especificamente às interações sociais entre os indivíduos, pois o suporte recebido no ambiente de trabalho, por parte dos colegas e dos superiores, tem fomentado atitudes voluntárias.

Nesse mesmo aspecto, destaca-se a Confiança como um antecedente dos CCO, como a confiança nos colegas de trabalho (MCALLISTER, 1995). Considerando que a confiança é um fator essencial nas relações de trabalho, esta pesquisa aborda a CI

segundo a perspectiva de Andrade (2017), em que a autora aponta a confiança nos colegas, com base no modelo de Oh e Park (2011) e a confiança nos superiores, conforme o modelo de Nyhan (2000), ambos traduzidos e validados no Brasil por Andrade (2017).

Além desse modelo, Andrade (2017) também validou o modelo de CCO de Dekas et al. (2013), ambos para o contexto brasileiro, que estudaram trabalhadores do conhecimento da área de TI. Os autores definem como trabalhadores do conhecimento pessoas que fazem uso do seu conhecimento na resolução de problemas não rotineiros e que necessitam de um pensamento criativo e inovador. Para Lin e Joe (2013), trabalhadores do conhecimento são pessoas com motivação e capacidade de desenvolver novas ideias, que compartilham seu conhecimento e agregam valor à organização onde estão inseridos. Já segundo Bagraim (2010), os colaboradores da área de TI são considerados típicos trabalhadores do conhecimento, exatamente devido à atuação em um ambiente onde existem mudanças contínuas que exigem dos indivíduos uma capacidade de resolução de problemas não rotineiros além de criatividade para inovar.

Segundo Freitas, Martins e Dias (2014), o setor de TI é altamente competitivo e fomenta o comportamento de atuação isolada. Assim, os indivíduos que exercem funções nessa área tendem a ser mais inclinados a trabalhar sob pressão e com carga horária elevada. Conforme menciona Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), o avanço da tecnologia tem proporcionado aos indivíduos a possibilidade de trabalhar em qualquer horário e em qualquer lugar. Com relação à interação entre os construtos de CCO e CI, este estudo se baseou no framework proposto por Andrade (2017), cujo resultado demonstrou uma relação positiva.

Diante do contexto apresentado, o presente estudo pretende verificar a influência dos construtos de SS e da CI sobre CCO. Dessa forma, a questão central desta pesquisa é: Qual a influência do SS e a CI sobre os CCO, na perspectiva de trabalhadores do conhecimento da área de TI?

1.2 OBJETIVOS DO ESTUDO

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a influência do SST e da CI sobre os CCO a partir da perspectiva dos trabalhadores do setor de TI.

1.2.2 Objetivos específicos

- I. Analisar os CCO praticados pelos trabalhadores investigados.
- II. Verificar a perspectiva dos trabalhadores do setor de TI em relação ao SST.
- III. Identificar a perspectiva dos trabalhadores do setor de TI em relação à CI.
- IV. Verificar as interações existentes entre o SST, a CI e os CCO.

1.3 JUSTIFICATIVA

Dentro de um contexto altamente globalizado, a gestão baseada na cooperação tem se destacado por trazer contribuições tanto aos colaboradores quanto para a organização. Segundo Barnard (1971), as organizações podem ser definidas como sistemas de cooperação operados pelos recursos humanos e não apenas como um produto da engenharia mecânica. Já Katz e Kahn (1978) defendem que ser membro de uma organização é ser também cidadão na comunidade em que está inserida. Foi a partir desse tipo de percepção que iniciaram os estudos acerca do tema CCO. Segundo Dekas et al. (2013), tais comportamentos são úteis para a organização, mas são livres de condições impostas, não sendo absolutamente exigidos de maneira formal por parte do empregador.

Diante disto, torna-se relevante investigar tais comportamentos dentro de um contexto no qual trabalhadores do conhecimento estão inseridos, pois, conforme Dekas et al. (2013), são considerados indivíduos encarregados de uma inovação contínua com alta criatividade. Da mesma forma, é importante investigar a importância do SST, considerado um amortecedor de tensões no trabalho (PETTERSON et al., 2007). De acordo com Cohen e Wills (1985), há três tipos de SS (emocional,

instrumental e informacional) importantes para se identificar num ambiente de trabalho. Cabe ressaltar, ainda, a relevância que a confiança exerce sobre os comportamentos dos indivíduos, especificamente a CI no ambiente de trabalho, que, de acordo com Lee, Stajkovic e Cho (2011), é um dos fatores impulsionadores da vontade das pessoas em cooperar uns com os outros e promover a eficácia para a organização.

Diante dessas perspectivas, considera-se pertinente compreender o contexto laboral dos trabalhadores de conhecimento da área de TI a partir dos construtos CCO, SST e CI, uma vez que a escolha do objeto de estudo recai sobre indivíduos do setor de TI pelo fato de serem pessoas cujo ambiente de trabalho está em constante mudança devido à competitividade entre as organizações. Tal competitividade ocorre pela transformação de ideias em algo prático, inovador. Segundo Ebara (2011), uma das funções da tecnologia é a transformação de uma ideia em algo prático:

[...] tecnologia inclui uma parte do conhecimento que reside na mente do conhecedor, de difícil articulação, pois é resultado da experiência em transformar uma boa ideia em algo que tenha utilidade prática e comercial ou inovação. (EBARA, 2011, p.165).

Marchiori e Rodrigues (2017) afirmam que o setor de TI tem se tornado cada vez mais importante para o crescimento das organizações, sejam elas públicas ou privadas. O investimento no setor, de acordo com a ABES (2018), aumentou 4,5% no Brasil e, quando comparado às demais economias mundiais, o Brasil está em nona posição do ranking mundial de crescimento nesse setor. Para Assis e Joia (2017), com o rápido crescimento do setor de TI, as organizações têm procurado indivíduos cada vez mais especializados na área.

Segundo David (2017), os desenvolvimentos das tecnologias, especificamente de comunicação, corroboraram para novas estruturas de organizações e de equipes. O autor menciona a equipe virtual como uma nova configuração no ambiente de trabalho. Assim, os indivíduos de equipes virtuais criam novos desafios dentro das empresas, sendo um deles a falta de relacionamento interpessoal que afeta diretamente na confiança entre si (Ibid.).

Ainda sobre as características dos trabalhadores do setor de TI, Schuster (2008) relata que são indivíduos considerados autodidatas, criativos e conseguem trabalhar sob pressão. Nessa mesma perspectiva, Assis e Joia (2017) afirmam que as

empresas procuram profissionais que tenham pensamento criativo e capacidade de resolução de problemas.

Corroborando esse entendimento, Joia e Mangia (2017) afirmam que pessoas que trabalham nessa área, muitas vezes, estabelecem relações de interdependência com seus colegas, principalmente em decorrência de atividades laborais executadas por meio de projetos e atividades não rotineiras, sendo evidenciada a necessidade de suporte entre os colegas. Além disso, pondera-se a necessidade de as organizações conseguirem contar com comportamentos cooperativos por meio de laços de confiança entre os diversos atores envolvidos.

A partir disso, a presente pesquisa se justifica pela compreensão sobre CCO, bem como a relação existente entre SST e CI, de modo a proporcionar maior entendimento do que leva os trabalhadores do setor de TI a se envolverem em comportamentos discricionários e de que maneira se estabelecem as interações entre SST e a CI. Ademais, possibilita uma melhor compreensão dos benefícios que tanto a organização quanto os indivíduos terão quando existem os três construtos: CCO, SS e CI no ambiente laboral. Assim, os gestores podem buscar mudanças nas suas políticas de recompensas, estimulando atitudes de reconhecimento dos esforços entre superior e subordinado e até mesmo entre colegas, conforme destaca Andrade (2017). Além disso, podem desenvolver programas internos de reconhecimento, promovendo o SS e a CI, uma vez que algumas ações podem motivar as pessoas dentro do ambiente laboral.

A pesquisa também contribui para que os gestores percebam a importância de criar novas formas de gerenciar as pessoas, uma vez que um ambiente propício para o desenvolvimento de CCO fornece benefícios às pessoas, pois melhora a qualidade de vida no trabalho, a produtividade, o desempenho nas tarefas, o comprometimento, evitando o esgotamento diário que impossibilita o indivíduo em se envolver em atitudes voluntárias em prol de outros (PODSAKOFF et al., 2014; TROUGAKOS et al., 2015; CHUN et al., 2013). Ademais, proporcionar melhores condições que estimulem as relações interpessoais colabora para a retenção de colaboradores, para a qualidade do serviço prestado ao cliente e para a eficiência (PODSAKOFF et al., 2014).

Por fim, justifica-se a presente pesquisa pela inovação, ao estruturar os três construtos conjuntamente no setor de TI e por fornecer contribuição às empresas desse setor de como se desenvolvem as relações sociais dentro do ambiente laboral.

Isso subsidia o fornecimento de algumas sugestões de práticas e atividades a serem executadas por parte dos gestores, necessárias para melhorar as relações entre os colaboradores e por consequência disto, trazer melhores resultados à organização.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente estudo possui quatro capítulos. No capítulo 1, apresenta-se a Introdução, abordando uma breve contextualização sobre os três temas estudados, bem como os objetivos traçados, a problemática da pesquisa e a justificativa do estudo. Já no capítulo 2, apresenta-se a revisão de literatura sobre os temas de CCO, SS e CI. O capítulo 3 aborda os procedimentos metodológicos utilizados atingir os objetivos traçados. No capítulo 4, apresentam-se os resultados da pesquisa e, por fim, no capítulo 5, são apresentadas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresenta-se, inicialmente, a origem histórica e as bases teóricas dos CCO. Depois, discutem-se os construtos que possuem afinidades com tais comportamentos, para, em seguida, abordar suas dimensões, tendo como foco a discussão de seus múltiplos aspectos. Ainda, são analisados os principais antecedentes e consequentes dos CCO identificados na literatura. Por fim, visando ampliar o debate envolvendo essa temática, apresentam-se as reflexões que contemplam o contexto social e sua importância sobre os CCO, especialmente no ambiente de trabalho contemporâneo, que envolve os trabalhadores do conhecimento. Na sequência, abordam-se as origens, definições, relações, bem como os tipos de SST, considerado um amortecedor da tensão no ambiente de trabalho. Por fim, apresentam-se as perspectivas sobre CI.

2.1 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL: CONCEITOS, CONSTRUTOS AFINS E PERSPECTIVAS

Segundo George e Jones (1997), os pesquisadores buscavam entender os comportamentos dentro das organizações. Para Marques, Souza e Mori (2015), as organizações são constituídas por pessoas e dependem delas para conquistar seus objetivos organizacionais e cumprir sua missão. Assim, nota-se o motivo pelo qual os pesquisadores têm buscado compreender o comportamento das pessoas nas organizações.

Diante disso, a gestão baseada na cooperação tem conquistado posição de destaque. Com relação ao termo “cooperação”, uma das contribuições foram os estudos de Barnard (1971), nos quais se destacam que os esforços de cooperação por parte dos funcionários são de extrema relevância para o funcionamento da empresa e sua sobrevivência. De acordo com Porto e Tamayo (2003, p. 394), o significado da cooperação está no sentido de que são “atos que servem para manutenção do equilíbrio interno e é o produto da organização informal. Estes são gestos pró-sociais espontâneos de acomodação individual às necessidades de trabalho dos outros colegas de trabalho”. Nessa mesma perspectiva, Silva (2007) define que o ato de cooperar significa que cada pessoa oferece, no decorrer de um

trabalho em equipe, o que ela tem de melhor a fim de complementar o trabalho do outro. Já para Winckler e Molinari (2011), a cooperação está no sentido de o indivíduo escolher entre um benefício individual ou coletivo, sendo positivo para ele próprio ou para os demais envolvidos.

Nota-se que a cooperação tem um significado de escolha pessoal em colaborar com o outro e pode estar relacionada à troca no sentido da ajuda, que existe entre os indivíduos dentro do ambiente laboral. Blau (1964) menciona essa troca como econômica, social ou ainda socioemocional, que acabam estimulando uns aos outros. Foi a partir das percepções acerca da cooperação que se iniciaram as discussões sobre os Comportamentos de Cidadania no âmbito das organizações. Para Martins (2014), a cidadania está associada ao sentimento de inclusão do indivíduo em um ambiente. Segundo Porto e Tamayo (2003) e Andrade (2017), a palavra cidadania tem sido utilizada para explicar a condição do indivíduo como possuidor de direitos e deveres, sendo ele membro de uma sociedade. Nessa perspectiva, Katz e Kahn (1978) defendem que o fato de pertencer a uma organização faz também com que o colaborador seja um cidadão. Esse indivíduo, que é considerado o capital humano de uma empresa, possui perspectivas e comportamentos distintos de outros colegas de trabalho, tendo suas atividades regidas por comportamentos, seja eles discricionários ou não.

Segundo Katz e Kahn (1978), existem alguns tipos de comportamentos fundamentais nas empresas: ingressar e permanecer no sistema, comportamento fidedigno (execução das atividades de maneira confiável) e comportamento inovador e espontâneo. Os autores classificaram os comportamentos em cinco categorias, conforme destacado no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorias de comportamento de acordo com Katz e Kahn (1978)

Categorias de Comportamento
Atividade de cooperação entre os colegas
Autotreinamento
Ação protetora ao sistema
Criação de um clima favorável para a organização em relação ao ambiente externo
Sugestão criativa para a melhoria da organização

Fonte: Elaborado pela autora com base em Katz e Kahan (1978).

Percebe-se a dinâmica de comportamentos que se tornam essenciais para as atividades de uma organização. Corroborando essa perspectiva, Andrade (2017) menciona que o comportamento inovador congrega comportamentos que fornecem a empresa um desempenho acima das obrigações de uma função.

A partir dessas perspectivas teóricas, diante dos estudos de Barnard (1971) e, em seguida, com as contribuições de Katz e Kahn (1974), foram consolidadas as pesquisas sobre os CCO. Segundo Organ (1988), comportamentos de cidadania são comportamentos discricionários, ou seja, ações não exigidas de uma maneira formal por parte da empresa, atitudes que não são descritas no papel de determinadas funções. Sob essa perspectiva, o autor (1997) traz como significado de CCO um desempenho contextual que fortalece o ambiente social e psicológico onde sucede o desempenho de tarefa. Organ (1997) enfatiza que comportamentos discricionários não podem ser impostos como obrigações, nem mesmo o indivíduo pode ser recompensado por ter tomado esse tipo de atitude colaborativa. Para o autor, trata-se de um comportamento que advém de uma escolha pessoal. Segundo Borman e Motowidlo (1997), CCO é um conjunto de comportamentos interpessoais e espontâneos.

Porto e Tamayo (2003, p. 394) colocam que o CCO evidencia “atividades espontâneas, inovadoras e pró-sociais, que beneficiam a organização, que excedem o papel formal e não são estimuladas por incentivos ou punições contratuais”. Nessa mesma linha de pensamento, Zarife (2016, p. 160) advoga que o comportamento de cidadania é um “conjunto de práticas fundamentado no reconhecimento e exercício dos direitos e deveres existentes na relação entre empregado e organização, visando à manutenção do bem-estar da coletividade”. Já Andrade (2017, p. 9) afirma que CCO expressa “a cooperação espontânea dos indivíduos e seu envolvimento com atividades, além daquelas prescritas para a execução de seu papel formal.”

Para Organ (2018), CCO representam os modos informais de cooperação entre indivíduos que prestam esse tipo de contribuição, ajuda, em função da satisfação no trabalho e da percepção de justiça. Diante disso, percebe-se que o autor traz um novo olhar sobre CCO, em que a satisfação no trabalho é um determinante de CCO. Para o autor, à medida que o indivíduo acredita na justiça no trabalho, isso o leva à satisfação, que, por sua vez tende, a incentivar CCO, contribuindo para o desempenho organizacional. Organ (2018) relata a existência de estudos que relacionam cultura,

atitudes, personalidade, estado de humor, estresse e desempenho organizacional com CCO. Apresenta-se, no Quadro 2, um breve resumo dos conceitos sobre CCO.

Quadro 2 – Conceitos de Comportamento de Cidadania Organizacional

Autor e Ano	Conceito de CCO
Organ (1988; 1997)	Comportamento discricionário, não exigido de maneira formal. Desempenho contextual que fortalece o ambiente social e psicológico.
Podsakoff, Ahearne e Mackenzie (1997)	Comportamento de cidadania organizacional influencia positiva e negativamente o desempenho.
Borman e Motowidlo (1997)	Comportamento interpessoal espontâneo.
Porto e Tamayo (2003)	Atividades espontâneas, inovadoras e pró-sociais.
Bolino (2013)	Comportamento de Cidadania Organizacional é Comportamento Organizacional Positivo.
Andrade (2017)	Comportamento essencial para o funcionamento das organizações, caracteriza a cooperação espontânea dos indivíduos.
Organ (2018)	Modos informais de cooperação e contribuições que os indivíduos prestam em função da satisfação no trabalho e da percepção de justiça.

Fonte: Elaborado pela autora.

Como é possível observar no Quadro 2, há diferentes abordagens de conceitos dos diversos tipos de comportamentos com relação ao significado de CCO. De acordo com Organ (1997), essa diversidade de perspectivas faz com que se repense sobre seus conceitos.

Com base nas evidências destacadas, nota-se que os estudos sobre esse construto estão sofrendo alterações no que se diz respeito ao sentido real das ações dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho. Assim, torna-se fundamental buscar compreender o que tem influenciado tais tipos de atitudes e como elas são percebidas, por parte dos indivíduos e da gestão da empresa onde estão alocados.

Diante disso, cabe ressaltar alguns estudos semelhantes aos CCO. O Quadro 3 fornece um breve resumo de alguns construtos.

Quadro 3 – Comportamentos de Cidadania Organizacional versus outros construtos afins

(continua)

Autor e Ano	Tipo de Comportamento	Definição
Brief e Motowidlo (1986)	Comportamento Pró-Social	Comportamento dirigido de um colaborador a outro, com o intuito de promover o bem-estar.
George e Brief (1992)	Espontaneidade Organizacional	Comportamentos voluntários que contribuem para a eficácia da empresa.

Autor e Ano	Tipo de Comportamento	Definição
Freese et al. (1996) e Crant (2000)	Comportamento Proativo	Iniciativas pessoais que visam melhorar, modificar as condições atuais.
Somech e Drach-Zahavy (2000)	Comportamento Extrapapel	Comportamentos que vão além das exigências específicas do papel do cargo.

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme mostra o Quadro 3, nota-se que existem outros comportamentos que são similares aos CCO, porém, não podem ser confundidos como tal, pois possuem concepções distintas. O Comportamento Pró-Social, segundo Brief e Motowidlo (1986), diz respeito a ações percebidas pelos próprios colaboradores e que visam ao benefício entre os colegas. Com isso, é possível perceber a empatia desenvolvida no ambiente laboral (PENNER et al. 2005). Com relação ao Comportamento Proativo, Freese et al. (1996) e Crant (2000) afirmam que este remete a ações ativas de indivíduos com ousadia em trazer mudanças, fornecendo contribuições inovadoras dentro daquele contexto onde está inserido.

Já o Comportamento Extrapapel possui uma ligação muito forte com os demais comportamentos citados, sendo compreendido como ações que contribuem para a efetividade da empresa, uma vez que são atitudes resultantes da responsabilidade do indivíduo (SOMECH; DRACH-ZAHAVY, 2000). Por fim, a Espontaneidade Organizacional, proposta por George e Brief (1992), engloba as cinco categorias de ações espontâneas mencionadas por Katz e Kahn (1978) e citadas no Quadro 1. Segundo Porto e Tamayo (2003), o que diferencia a espontaneidade dos demais é que podem ser recompensados formalmente.

Para Rego (2002) e Porto e Tamayo (2003), o interesse nos estudos de CCO se dá devido ao fato de fornecerem contribuições para a eficácia organizacional, uma vez que influenciam os objetivos organizacionais diante da realização das ações que não estão diretamente relacionadas às funções de um cargo específico. Morrison (1994) relata que há uma dificuldade em diferenciar ou até mesmo reconhecer quando um indivíduo está tendo um comportamento discricionário dentro do seu ambiente de trabalho. Organ (1997) apresentou algumas modificações na explicação do sentido de CCO, fomentando percepções de que esse tipo de atitude fornece benefícios num contexto geral dentro da organização.

Diante dessa perspectiva, formalmente percebe-se que ações não exigidas são cruciais nas empresas, fazendo a diferença para várias organizações. Para

George e Jones (1997), as atitudes, por exemplo, a ajuda entre os colegas de trabalho, incluem todo tipo de ação voluntária, sendo uma cooperação ou uma assistência que existe entre os indivíduos e que facilita a execução das tarefas diárias. Para Rapp, Barcharch e Rapp (2013), os colaboradores que se dedicam por desenvolver atitudes voluntárias acabam sendo suscetíveis a receber ajuda de colegas, bem como recebem feedback e orientações de suas atividades, evitando problemas futuros dentro da organização.

Cabe ressaltar os estudos que sinalizam os benefícios desses comportamentos discricionários, como os de Podsakoff, Ahearne e Mackenzie (1997), que destacam que os CCO, tais como desportivismo e virtude cívica tendem a influenciar de maneira positiva o desempenho, seja ele em nível de grupo, individual ou ainda organizacional. Outra consequência positiva, na perspectiva dos autores, é o aumento da eficácia do grupo e o aumento da produtividade. Sob esse mesmo enfoque, Dekas et al. (2013) evidenciam que CCO aumenta a produtividade da organização, bem como as auxiliam a competir com recursos limitados.

Já Podsakoff et al. (2014) trazem que a literatura demonstra que os CCO estão relacionados com outros resultados em nível de unidade, como eficiência, vendas, qualidade de serviços, desempenho, satisfação do cliente e ainda retenção dos colaboradores. Bolino, Klatz e Turnley (2013) destacam que os CCO podem ser facilmente compreendido como um Comportamento Organizacional Positivo (COP), uma vez que este se refere ao uso das capacidades psicológicas positivas do indivíduo que podem ser direcionadas para o desenvolvimento dos recursos humanos e da gestão de desempenho.

Percebe-se que os CCO são multidimensionais, conforme afirma Andrade (2017). Portanto, faz-se necessário compreender quais são tais dimensões para que se possa vislumbrar como elas se desenvolvem num ambiente de trabalho.

2.1.1 Dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional

A literatura apresenta algumas abordagens contemplando as dimensões dos CCO. No entanto, como Andrade (2017) menciona, não existe consonância entre as abordagens. Organ (1988) foi o pioneiro em sugerir um modelo de cinco fatores, conforme Figura 1:

Figura 1 – Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional conforme Organ (1988)



Fonte: Elaborado pela autora com base em Organ (1988).

De acordo com Podsakoff et al. (2000), foram encontradas mais de 30 diferentes concepções sobre o significado de CCO na literatura da época. Após essa análise, os autores ressaltam que ocorreu um crescimento com relação à abrangência dos estudos de CCO, tais como gestão de recursos humanos, marketing, administração hospitalar e de saúde, psicologia, gestão estratégica, gestão internacional, economia, liderança, entre outras, contribuindo para a amplitude de suas dimensões. A partir desse diagnóstico, Podsakoff et al. (2000) sugeriram sete dimensões básicas ao construto, conforme destacado no Quadro 4:

Quadro 4 – Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional (continua)

Dimensão	Definição
Altruísmo	Comportamento de ajuda classificada como uma importante forma de CCO e envolve ajudar os outros de maneira voluntária;
Autodesenvolvimento	Comportamentos voluntários em busca de melhorar seus conhecimentos, competências e habilidades.

Dimensão	Definição
Esportivismo	Espírito desportivo, pessoas que não se queixam, que mantem atitude positiva independente da circunstância, dispostos a abrir mão de seus interesses para o bem do grupo que está inserido.
Iniciativa Individual	Atitudes voluntárias de criatividade e inovação traçado para melhorar os resultados das tarefas, bem como o desempenho da empresa. Tal atitude tende a estimular os outros membros da empresa a proceder dessa mesma maneira.
Lealdade Organizacional	Promover a organização para o ambiente externo, protegendo e defendendo-a contra as ameaças externas, permanecendo assim comprometidos.
Obediência	Conformidade organizacional, internalização do indivíduo em aceitar as normas e diretrizes da empresa mesmo quando ninguém o observa ou acompanha o cumprimento de tais normas.
Virtude Cívica	Fidelidade organizacional, compromisso com a organização.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Podsakoff et al. (2000).

De acordo com Podsakoff et al. (2000), essas dimensões possuem similaridade com aquelas apresentadas por Katz e Kahn (1978), conforme já apresentado no quadro 1, podendo-se inferir que tais dimensões possuem raízes nas concepções assinaladas por Katz e Kahn (1978). Ainda sob essas perspectivas, vale ressaltar as contribuições desenvolvidas por Williams e Anderson (1991), nas quais os autores estabeleceram a classificação de CCO voltado para a organização e voltado para o indivíduo, conforme a Figura 2.

Figura 2 – Classificação de Comportamentos de Cidadania Organizacional



Fonte: Elaborado pela autora com base em Williams e Anderson (1991).

Como é possível verificar na Figura 2, no que se refere ao Comportamento Orientado à Organização (CCO-O), Williams e Anderson (1991) introduziram as

categorias de consciência, virtude cívica e esportivismo e, para o Comportamento Voltado ao Indivíduo (CCO-I), atribuíram as dimensões de altruísmo e cortesia, ambas baseadas no modelo desenvolvido por Organ (1988).

Sob essa perspectiva, Moon, Vandyne e Wrobel (2005) realizaram um estudo propondo um novo modelo dimensional de CCO, um modelo circular. O modelo dos autores possui dois eixos principais, que são comportamento promocional *versus* comportamento protetor, e comportamento interpessoal *versus* comportamento organizacional. Nos dois eixos, apresentam-se quatro dimensões distribuídas, nas quais, ajuda e iniciativa enquadram-se no eixo de promoção *versus* interpessoal; já a dimensão de esportivismo está no campo de proteção *versus* interpessoal e a conformidade está enquadrada no eixo proteção *versus* organizacional, conforme ilustra a Figura 3.

Figura 3 – Modelo circunplexo de Comportamento de Cidadania Organizacional



Fonte: Moon, Vandyne e Wrobel (2005).

Com base na Figura 3, percebe-se que os autores procuraram abranger quatro fatores: ajuda, iniciativa, esportivismo e conformidade, que estão propensos a dois eixos. Com relação ao eixo em que o foco é organizacional ou interpessoal, Moon, Vandyne e Wrobel (2005) apontam que essa distinção surgiu porque existem diferenças significativas entre CCO voltados para a organização e aqueles com foco individual. O eixo interpessoal/organizacional, abordado por Williams e Anderson (1991) como CCO-O e CCO-I, e o eixo promoção/proteção, abordadas por Van Dyne,

Cummings e Parks (1995) como comportamentos de proteção e promocionais. Para Moon, Vandyne e Wrobel (2005), a dimensão do CCO-O é vista pelos indivíduos como mais recompensadores do que o CCO-I, assim os autores sugerem a importância dos gestores em incentivar comportamento de cidadania nas organizações. Da mesma maneira, ocorre com as dimensões de proteção, que foram identificadas pelos autores, como as que mais os funcionários percebem como recompensadora. De acordo com Moon, Vandyne e Wrobel (2005), os eixos de natureza protetora e promoção se baseiam na perspectiva de que comportamentos promocionais são proativos e adaptativos, e as atitudes de proteção referem-se à proteção de normas e regras que evitam comportamentos indesejáveis. Para os autores, esses dois eixos tratam de comportamentos de natureza positiva.

Além desses modelos, ressalta-se o trabalho de Dekas et al. (2013). Para os referidos autores, trabalhadores do conhecimento são pessoas que fazem uso do seu conhecimento na resolução de problemas não rotineiros, que exigem um pensamento criativo e inovador. “Como tal, utilizamos a conceituação de que alguém encarregado de contínua inovação e criatividade pode ser considerado um trabalhador do conhecimento.” (DEKAS et al., 2013, p. 221).

Dos resultados da pesquisa de Dekas et al. (2013), emergiram informações que possibilitaram aos autores desenvolver a escala OCB-KW (*Organizational Citizenship Behavior – Knowledge Worker*), composta por cinco fatores: Virtude Cívica, Sustentabilidade do Empregado, Ajuda, Voz e Participação Social, conforme apresentado na Figura 4:

Figura 4 – Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional para trabalhadores do conhecimento



Fonte: Elaborado pela autora com base em Dekas et al. (2013).

Na concepção de Dekas et al. (2013), cada uma das dimensões apresentadas na Figura 4 possui um significado, sendo: *Virtude Cívica* compreendida como ações de iniciativa com um reconhecimento das responsabilidades como membro da organização; *Sustentabilidade do empregado* indicada como atividades relacionadas à manutenção do bem-estar dos outros; *Ajuda* definida como uma atitude voluntária em colaborar com os colegas; *Voz* como a participação dos membros em dar sugestões nos processos; e *Participação Social* estabelecida como atividades sociais durante o expediente do trabalho, mas que não são relacionadas às tarefas do trabalho.

Posteriormente, Podsakoff et al. (2014), ampliando as perspectivas acerca do CCO, classificaram as diferentes formas em duas categorias: Afiliação e Desafios. A primeira categoria abrange fatores de caráter interpessoal e cooperativo, já a segunda categoria trata de desafios positivos que são designados a melhorias dentro da organização.

O Quadro 5 ilustra as dimensões do CCO apresentadas pela literatura internacional descrita neste trabalho.

Quadro 5 – Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional abordadas por alguns autores internacionais

Autor e ano	Dimensões do CCO
Organ (1988)	Altruísmo, cortesia, consciência, virtude cívica e esportivismo.
Willians e Anderson (1991)	CCO-O (consciência, virtude cívica e esportivismo) e CCO-I (altruísmo e cortesia).
Podsakoff (2000)	Altruísmo, virtude cívica, obediência, iniciativa individual, autodesenvolvimento, lealdade organizacional e esportivismo.
Moon, Vandyne e Wrobel (2005)	Modelo dimensional circular (ajuda, esportivismo, inciativa e conformidade).
Dekas et al. (2013)	Participação social, virtude cívica, sustentabilidade do empregado e ajuda.
Podsakoff et al. (2014)	Orientação para desafio e para afiliação.

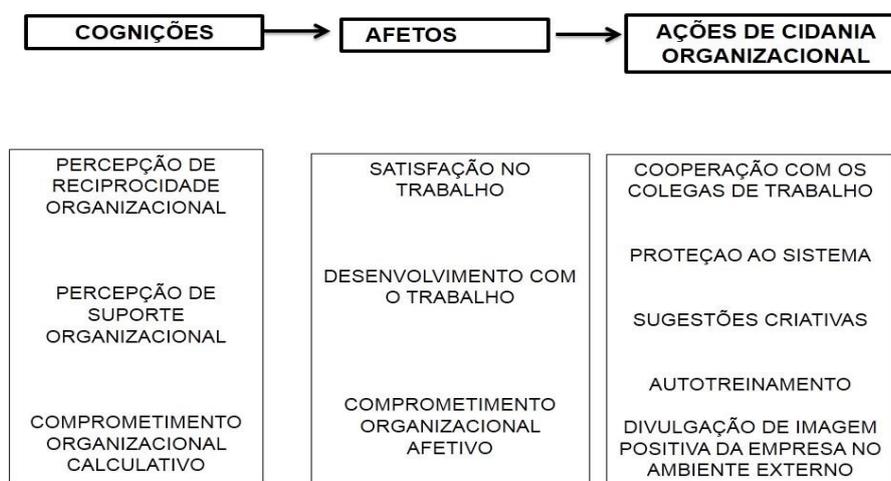
Fonte: Elaborado pela autora.

No contexto brasileiro, também surgiram modelos de CCO. Siqueira (1995), baseado nas cinco categorias criadas por Katz e Kahn (1974), desenvolveu um construto com dezoito itens, para identificar CCO por meio da autoavaliação.

Siqueira (2003) realizou outro estudo para formalizar um modelo teórico para os atos de cidadania organizacional. Segundo a concepção da autora, desconsidera-se a possibilidade de que atitudes de cidadania organizacional sejam atos altruísticos,

no entanto, ela reitera de que atitudes de cidadania são “atos eminentemente sociais dos empregados que beneficiam o sistema empregador, podendo, no futuro, ser retribuído, ou não, pela organização.” (SIQUEIRA, 2003, p. 166). O modelo proposto inclui variáveis afetivas em face do trabalho desempenhado na empresa, sendo sentimentos que surgem no contexto laboral, além das variáveis cognitivas, intencionais e comportamentais, conforme apresentado na Figura 5.

Figura 5 – Modelo Pós-Cognitivo para Comportamento de Cidadania Organizacional



Fonte: Siqueira (2005).

Outro estudo realizado foi dos autores Porto e Tamayo (2003), que, por considerarem que no Brasil havia uma necessidade de aprimoramento nos construtos desenvolvidos, validaram uma escala de Civismo nas organizações. Para os autores, civismo são “atos espontâneos dos trabalhadores que beneficiam o sistema organizacional, que permitem formas particulares de manifestação e que não preveem retribuição formal pelo sistema organizacional” (PORTO; TAMAYO, 2003, p. 393). O questionário elaborado pelos autores apresentou 41 itens distribuídos em cinco fatores (sugestões criativas, proteção ao sistema, criação de clima favorável, autotreinamento e cooperação com os colegas). No Quadro 6, apresentam-se alguns autores brasileiros e as dimensões de CCO identificadas nos contextos nacionais investigados.

Quadro 6 – Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional abordadas por alguns autores brasileiros

Autor e ano	Dimensões abordadas do CCO
Siqueira (1995)	Cooperação entre colegas, ação protetora ao sistema, sugestão criativa, autotreinamento e criação de clima favorável.
Porto e Tamayo (2003)	Cooperação entre colegas, ação protetora ao sistema, sugestão criativa, autotreinamento e divulgação de imagem positiva da empresa no ambiente externo.
Martins (2014)	Sugestões criativas, cooperação com colegas e defesa da imagem organizacional.
Zarife (2016)	Recompensa, promoção de relacionamento positivo, cumprimento de normas e comportamento da moral.
Andrade (2017)	Virtude cívica, voz, altruísmo aos colegas e ajuda.
Tinti et al. (2017)	Cooperação com os colegas, divulgação da imagem organizacional e sugestões criativas.

Fonte: Elaborado pela autora.

Nota-se, no Quadro 6, que as dimensões abordadas por diversos autores sobre os CCO se mantiveram com relação ao modelo inicial de Organ (1988), Podsakoff (2000) e Dekas et al. (2013) demonstrando-se, assim, fidedignos aos modelos propostos por autores renomados no tema. Além das dimensões apresentadas, torna-se também importante compreender quais são os fatores que impactam os CCO, bem como saber quais os impactos que esse tipo de comportamento resultam, ou seja, os consequentes de CCO.

2.1.2 Antecedentes e consequentes do Comportamento de Cidadania Organizacional

Desde a década de 1980, os estudiosos buscam compreender o impacto e o significado de CCO, expandindo a relação de CCO com outros fatores (ORGAN; RYAN, 1995). Assim, torna-se importante identificar seus antecedentes e os consequentes. De acordo com Lee, Kim e Kim (2013), os estudos sobre CCO podem ser divididos entre os que buscam os antecedentes que impactam o CCO e os fatores que resultam do CCO. Costa e Andrade (2015) identificaram, nas bases internacionais de Administração e Psicologia, no período de 2002 a 2012, os principais temas relacionados ao CCO, que tratavam de assuntos, como justiça organizacional, liderança organizacional, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional.

Além desses antecedentes, há ainda o Suporte Organizacional (SO), que foi introduzido nos estudos sobre comportamento organizacional por Eisenberger et al. (1986), e que define o SO como a percepção que os colaboradores possuem sobre o suporte que organização fornece a eles. Outro antecedente é a Confiança, que, para Luhmann (2000), é condição fundamental para as relações sociais, pois ela traz segurança às pessoas. No Quadro 7, apresenta-se um breve resumo dos antecedentes de CCO.

Quadro 7 – Antecedentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional

Autor e Ano	Fatores	Concepção
Eisenberger (1986)	Suporte Organizacional	Percepção dos colaboradores sobre a existência de apoio por parte da empresa.
Organ e Ryan (1995) Podsakoff, Mackenzie e Moorman (1990) Podsakoff et al. (2009), Lee, Kim e Kim (2013)	Satisfação no Trabalho	A relação entre satisfação e CCO é mais forte que a relação com o desempenho no papel. A satisfação no trabalho é a resposta dos funcionários em seu próprio trabalho a qual é causada quando a necessidade do indivíduo é satisfeita.
Podsakoff, Mackenzie e Moorman (1990) e Lee et al. (2013)	Liderança	O Comportamento do líder influencia CCO.
Luhmann (2000)	Confiança	Condição necessária para as relações sociais dentro de uma empresa.
Lavelle et al. (2009)	Comprometimento Organizacional	Existe uma relação positiva entre Comprometimento e CCO.
Lee, Kim e Kim (2013)	Justiça Organizacional	Classificada como Justiça processual (imparcialidade percebida do processo de decisão) e Justiça distributiva.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de Costa e Andrade (2015).

Destacando-se os aspectos positivos que o Comportamento de Cidadania possui, a pesquisa de Lamm, Tosti-Kharas e Williams (2013) relaciona o CCO com o meio ambiente, cuja atitude também é compreendida como um comportamento voluntário, que, por meio de esforços individuais, colaboram para que a organização se torne mais sustentável. De acordo com os autores, os esforços individuais tendem a influenciar o sucesso de esforços globais de sustentabilidade das organizações, desde pequenos atos como as impressões frente e verso, que trazem impactos significativos sobre os recursos da organização e do meio ambiente. Lamm, Tosti-Kharas e Williams (2013) procuraram desenvolver e testar um construto de Comportamentos de Cidadania Organizacional para o Ambiente (CCO-A). Para eles,

CCO-A contribui para a sustentabilidade por meio da redução do consumo de recursos tanto pessoal quanto organizacional. Ademais, relatam ainda que esse tipo de comportamento difere das atitudes que os indivíduos exercem em sua vida pessoal, em suas atividades diárias.

CCO-A implicam comportamentos ambientais que são voluntários dentro de uma organização. De acordo com Lamm, Tosti-Kharas e Williams (2013), algumas empresas tendem a estipular certas ações para os colaboradores exercerem de forma obrigatória, chamados de atos sustentáveis, mas esse tipo de comportamento não se enquadra em CCO-A, tendo em vista que são obrigatórios e não voluntários. A diferença entre CCO e CCO-A, segundo Lamm, Tosti-Kharas e Williams (2013), está no fato de que o CCO-A envolve os sentimentos dos indivíduos, especificamente com relação à sustentabilidade em geral. Os esforços empregados em atitudes voluntárias à sustentabilidade na organização são direcionados a cooperar com a empresa na redução de recursos, tais como papel, eletricidades e outros, e ajudam ainda de forma indireta a criar um ambiente mais sustentável dentro da empresa (Ibid.).

Chun et al. (2013) abordam questões de ética, desempenho financeiro e até mesmo de comprometimento com relação aos CCO, acreditando que os processos coletivos internos baseados no comprometimento organizacional coletivo e o CCO medem a relação ética no desempenho a nível organizacional. Para Chun et al. (2013), a ética é de extrema importância, uma vez que uma organização pode satisfazer as necessidades de seus *stakeholders* se possuir um comportamento ético com sentido de responsabilidade social.

Ainda segundo os autores, os indivíduos que percebem que a empresa onde trabalham aderem a padrões éticos, tendem a se tornar mais comprometidos com a organização. Tal comprometimento possui uma relação positiva com CCO. Assim, percebe-se que o colaborador ético pode ser benéfico para uma empresa, bem como um alto grau de ética interna pode fazer com que a organização tenha um melhor desempenho financeiro pelo comprometimento e de CCO de seus colaboradores (CHUN et al., 2013).

Além dos aspectos positivos do CCO, existem algumas abordagens que tratam o lado obscuro dos CCO. Bergeron et al. (2013) destacam o custo de ser um bom cidadão, também no sentido do tempo gasto em CCO e a relação com o desempenho de tarefa, bem como os resultados individuais na carreira. Para os autores, empresas que trabalham com um sistema de controle baseado em resultados fazem com que o

tempo gasto em comportamentos de ajuda traz um custo para o desempenho de tarefa. De acordo com Bergeron et al. (2013) os colaboradores que passaram mais tempo em desenvolver CCO apresentaram um resultado menor no desenvolvimento da carreira do que os colaboradores que passaram menos tempo envolvidos. Em uma organização onde há sistema de controle baseado em resultados, o desempenho de tarefa é mais importante do que o CCO.

Corroborando os autores, Bolino, Klatz e Turnley (2013) asseguram que existe um lado obscuro do CCO, tendo como base estudos que afirmam que as ações de cidadania podem ter efeitos negativos sobre o desempenho organizacional, tais como ambiguidade de papel, sobrecarga de trabalho, estresse no trabalho e conflito entre trabalho e família. Além disso, a pesquisa dos autores também partiu do pressuposto de estudos anteriores, de que CCO possuem custos pessoais e profissionais.

Com relação aos custos pessoais, comentam que funcionários tendem a se envolver em CCO porque estão preocupados em perder seus empregos, já sobre os custos profissionais, estes prejudicam a carreira, uma vez que, em um sistema de desempenho de tarefas baseado em recompensas, colaboradores que se envolveram em CCO receberam recompensas menores do que aqueles que não desenvolveram atitudes de CCO. Por fim, os autores destacam que os estudos que exploram o lado negativo de CCO não possuem tanta abrangência quanto os estudos que ganham destaque estudando os efeitos positivos de CCO.

Na pesquisa de Rapp, Bacharch e Rapp (2013), o tempo é considerado um recurso escasso, assim os colaboradores devem escolher como utilizá-lo da melhor maneira possível. Dessa maneira, a decisão sobre o uso deste tempo impacta diretamente em como os indivíduos podem vir a realizar qualquer aspecto do seu papel. Segundo os autores, os colaboradores que dedicam mais tempo em CCO acabam tendo um desempenho de tarefa menor. Os autores concluíram que um elevado nível de CCO pode ser um reflexo de uma distribuição errada do tempo.

Sob uma perspectiva mais ampla, Bolino et al. (2015) e Trougakos et al. (2015) consideraram aspectos positivos e negativos acerca do CCO, considerando, principalmente, variáveis do contexto de trabalho. Os autores abordaram a relação de CCO com a fadiga, buscando identificar as condições de trabalho que acabam influenciando o grau em que os colaboradores se sentem esgotados, cansados em se envolver em CCO quando não há reciprocidade dos membros do grupo, suporte organizacional e existência de pressão da organização. Diante disso, indivíduos que

percebem a incidência de suporte organizacional e a reciprocidade dos membros do grupo de trabalho tendem a se envolver em CCO. Por outro lado, quando percebem baixa incidência de suporte e pouca reciprocidade do grupo e pressão da empresa, tendem a demonstrar “fadiga” em relação ao envolvimento com CCO.

Em relação aos estudos nacionais acerca de CCO, Noronha (2013) traz um olhar do CCO sob o impacto da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) na identificação organizacional. Para a autora, a relação existente entre CCO e RSC pode ser explicada pela teoria da aprendizagem social. Tal teoria defende a ideia de que novos comportamentos podem ser:

adquiridos através da observação de comportamentos dos outros indivíduos. Assim a aprendizagem por observação e o reforço derivado das consequências dos comportamentos exibidos pelo próprio indivíduo vão produzir expectativas comportamentais para o comportamento futuro. (NORONHA, 2013, p. 12).

Sob essa perspectiva, a autora também enfatiza que a RSC promove a identificação organizacional, que acaba influenciando o CCO. Segundo Carroll e Shabana (2010), os estudos sobre RSB têm evoluído nas comunidades acadêmicas e profissionais e envolve o conceito de que as organizações possuem algumas responsabilidades além de questões lucrativas para com a sociedade.

Ressalta-se também o estudo de Lettieri (2016), o qual teve um olhar sobre o CCO a partir da comunicação empresarial. Segundo a autora, a comunicação é um fator que fomenta mudanças comportamentais e, assim, acaba sendo um fator de ligação e difusão de CCO. Destaca-se, ainda, o modelo proposto por Zarife (2016), que estuda CCO com outros dois construtos, Escala de Direitos dos Trabalhadores (EDiT) e Escala dos Deveres dos Trabalhadores (EDeT), e que para a autora “ser cidadão organizacional compreende o gozo dos direitos e deveres envolvidos na relação de trabalho com a organização.” (ZARIFE, 2016, p. 33).

Tinti et al. (2017) investigaram o impacto das Políticas e Práticas de Recursos Humanos (PPRH) sobre os CCO. Outra abordagem que relaciona Comportamento de Cidadania a outros construtos foi apresentada por Andrade (2017), que propôs um *framework* com o objetivo de verificar a interação entre CCO, composto por antecedentes contextuais, relacionados à CI, Confiança Organizacional e Suporte Organizacional. Segundo a autora, todos os construtos exercem influência positiva e significativa sobre CCO, mas a CI possui maior impacto sobre ele.

Na pesquisa realizada por Andrade (2017), percebem-se outras consequências positivas quando CCO é desenvolvido dentro das organizações. A autora trouxe um novo olhar para o tema, relacionando-o com CI, Confiança Organizacional (CO) e SS. Portanto, as organizações podem aprimorar suas estratégias diante desses fatores, incentivando o reconhecimento, a colaboração e interação entre seus colaboradores. Na Figura 6, apresentam-se as cinco estratégias que Andrade (2017) sugeriu como possibilidades a fim de estimular estes tipos de atitudes dentro da empresa:

Figura 6 – Estratégias sugeridas para incentivar CCO, CI, CO e SS



Fonte: Elaborada pela autora a partir de Andrade (2017).

De uma maneira sucinta, Andrade (2017) apresenta uma explicação na aplicação de cada estratégia. Tais estratégias se referem ao apoio à qualificação por intermédio de programas de treinamento e desenvolvimento; ao incentivo ao compartilhamento de conhecimento por meio de reuniões; à valorização e ao estímulo à cooperação por meio da participação dos colaboradores nas tomadas de decisões; ao reconhecimento das contribuições por premiações; e à promoção da qualidade de vida com incentivos de cuidados com a saúde.

No Quadro 8, apresenta-se um breve resumo dos Consequentes de CCO abordados nesta pesquisa.

Quadro 8 – Consequentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional

Autor e Ano	Consequentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional
Zhan, Wan e Jia (2008)	Inovação empresarial e renovação estratégica.
Allen et al. (2009)	Qualidade do serviço, atendimento recebido e reputação.
Fisher et al. (2010)	Satisfação dos clientes.
Hu e Liden (2011), Frazier e Bower (2012)	Desempenho e eficácia do grupo, equipe e organização.
Lamm, Tosti-Kharas e Williams (2013)	CCO e meio ambiente. O impacto de ações como impressão de papel podem ajudar a organização ser mais sustentável.
Chun et al. (2013)	Ética corporativa, comprometimento organizacional coletivo.
Bergeron et al. (2013)	Custo de ser um bom cidadão, o tempo gasto em atitudes voluntárias.
Noronha (2013)	Relação entre CCO e Responsabilidade Social Corporativa.
Bolino, Klatz e Turnley (2013)	Custos pessoais e profissionais, atitudes de cidadania tendem a afetar negativamente o desempenho organizacional.
Rapp, Bacharch e Rapp (2013)	Se envolver em CCO impacta num desempenho de tarefa menor.
Bolino et al. (2015)	As condições de trabalho influenciam o esgotamento do colaborador que se sentem cansados em se envolver em CCO.
Lettieri (2016)	CCO a partir da Comunicação Empresarial.
Zarife (2016)	Escala de Direitos dos Trabalhadores e Escala dos Deveres dos Trabalhadores e sua relação com CCO.
Andrade (2017)	CI e SS como consequentes de CCO.
Tinti et al. (2017)	Políticas e Práticas de Recursos Humanos sobre o CCO.

Fonte: Podsakoff et al. (2014).

O Quadro 8 apresenta os principais consequentes de CCO identificados na literatura, dos quais pode-se notar o impacto positivo e negativo no ambiente laboral quando esse tipo de atitude é desenvolvido. Pode-se, então, perceber que CCO possuem preditores e fatores resultantes que abrangem questões positivas e negativas no contexto laboral, as quais fornecem implicações extremamente importantes para que as organizações possam trabalhar a fim de melhorar as relações de trabalho com seus colaboradores.

Conforme argumentam Bolino et al. (2015), o SS é um fator importante a ser investigado, pois, quando os indivíduos entendem que a organização onde trabalham desenvolve ações de apoio ao seus colaboradores e, principalmente, quando há esse tipo de suporte entre os colegas, a manifestação de comportamentos voluntários é

maior. Logo, torna-se importante compreender as origens desse tipo de suporte no ambiente de trabalho.

2.2 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: ORIGENS, DEFINIÇÕES E RELAÇÕES

Diante da alta competitividade no mercado, as empresas estão cada vez mais preocupadas em se manter no mundo dos negócios. Essas organizações têm procurado adotar práticas que valorizem o seu capital intelectual, proporcionando condições para melhorar a satisfação e o desempenho dos colaboradores, estimulando o bem-estar entre os indivíduos (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010). Pode-se perceber a importância de se compreender como se desenvolvem os aspectos de suporte que as pessoas recebem umas das outras no ambiente de trabalho, bem como o impacto de um apoio na vida desses indivíduos.

Coob (1976) menciona que todas as pessoas, desde a concepção até a vida adulta, carecem de apoio, portanto, o SST age como um protetor. O autor define o SS como a informação dada que leva o sujeito a acreditar que ele é cuidado, amado, valorizado e estimado dentro de uma rede social. Nessa perspectiva, Cohen e Wills (1985) apontam que o SS está associado a questões de saúde física e psicológica. Os autores fazem um comparativo com o estresse e o SS, em que este é compreendido como um fator que alivia o impacto do estresse, promovendo uma solução para o problema que acabou desencadeando um evento estressor.

Corroborando essa perspectiva, Rodriguez e Cohen (1998) também relatam que o SS possui efeitos benéficos tanto na saúde física quanto na mental, de modo que as funções e as características desse tipo de apoio tendem a ser importantes para melhorar a saúde e o bem-estar das pessoas. O SST se refere a um processo em que os indivíduos administram os recursos psicológicos e materiais disponíveis no ambiente laboral por meio das relações sociais a fim de satisfazer suas necessidades sociais e alcançar seus objetivos (RODRIGUEZ; COHEN, 1998). Siqueira (2008) entende as redes sociais como sendo fontes por onde o SS é obtido. “As redes são as fontes donde emanam suportes sociais para seus integrantes” (SIQUEIRA, 2008, p. 382).

Na literatura, definidos por Cohen e Wills (1985), existem três tipos de SST: Suporte Emocional, Suporte Informacional e Suporte Instrumental, cujos significados

são abordados por diversos autores sob a mesma perspectiva de Cohen e Wills (1985). O Quadro 9 os define.

Quadro 9 – Tipos de Suporte Social no Trabalho

Autor e Ano	Tipos de Suporte		
	Emocional	Informacional	Instrumental
Cohen e Wills (1985)	Quando o indivíduo é valorizado por seu próprio valor apesar de suas falhas e dificuldades pessoais.	Compartilhamento de informações que ajuda a lidar com eventos problemáticos.	Prestação de ajuda com recursos materiais e serviços necessários. É um apoio material tangível que pode ajudar a reduzir o estresse.
Rodriguez e Cohen (1998)	Envolve questões e empatia, carinho e confiança.	Ações que auxiliam a pessoa a lidar com problemas atuais, que, muitas vezes, têm forma de aconselhamento.	Refere-se à ajuda material, como recursos financeiros ou em tarefas diárias.
Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2008)	Crenças de que, na organização, existem pessoas confiáveis, que se mostram preocupadas umas com as outras, existência de afeto.	Crença de que a organização possui uma rede de comunicação na qual as informações são precisas e confiáveis.	Crença de que a organização fornece os recursos necessários para o desempenho das tarefas.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de Cohen e Wills (1985), Rodriguez e Cohen (1998) e Gomide Jr, Guimarães e Damásio (2008).

De acordo com as percepções de Cohen e Wills (1985), o SS está relacionado com a saúde física e psicológica das pessoas, em que a falta de relações sociais positivas pode levar a estados psicológicos negativos, desencadeando ansiedade e depressão. Os autores enfatizam que tais estados podem influenciar na saúde física por meio de um efeito direto sobre os processos fisiológicos, propiciando doenças. Para Cohen (2004), as redes sociais fornecem esses tipos de suportes, regulando o comportamento e oferecendo oportunidades para um compromisso social.

Rodriguez e Cohen (1998) apresentaram dois modelos conceituais, no qual também mostram que o SS pode afetar a saúde física e psíquica dos indivíduos. O primeiro modelo é denominado *stress-buffering*, que sugere que o apoio amortece ou tende a proteger as pessoas contra os efeitos do estresse sobre a saúde física e mental, no entanto, não possui nenhum efeito na saúde a ausência de eventos estressores. O segundo modelo é chamado de efeito direto, apoiado por uma

estatística de efeito principal no bem-estar na ausência de um estresse pela interação do suporte (RODRIGUEZ; COHEN, 1998).

Symister e Friend (2003) também apresentaram uma relação do SS com fatores de saúde, especificamente a doenças crônicas, na qual o SS é visto como um conceito central na psicologia da saúde. Na perspectiva dos autores, o suporte, nessas situações, possui implicações práticas importantes para pacientes com doenças graves, no qual o apoio dado por médicos e familiares apresentaram resultados positivos na recuperação desses pacientes.

Outro estudo que também faz associação do SS com a saúde é o de Cohen (2004), em que o autor incentiva a concepção de estudos para buscar compreender melhor o papel das relações sociais na saúde. “O apoio social refere-se a uma rede social de prestação de recursos psicológicos e materiais destinados a beneficiar as habilidades do indivíduo para lidar com o estresse.” (COHEN, 2004, p. 676). Após os apontamentos desses estudos, em que o SS foi visto com efeitos na saúde física e psicológica nos indivíduos, torna-se relevante buscar compreender os efeitos que o SS traz no ambiente de trabalho.

Segundo Petterson et al. (2007, p. 831), o “suporte social no trabalho foi notado como um possível amortecedor da tensão laboral.” Para McGuire (2007), as mudanças na sociedade estão tornando o SS uma função importante das redes de trabalhadores. O estudo do autor construiu uma tipologia de SS baseada nas experiências reais dos trabalhadores, conforme apresentado na Figura 7:

Figura 7 – Tipologia de Suporte Social segundo McGuire (2007)



Fonte: Elaborado pela autora a partir de McGuire (2007).

Como é possível observar na Figura 7, a abordagem de McGuire (2007) permitiu perceber que o SS varia de ações não íntimas e emocionalmente pouco exigentes, como o compartilhamento e o aconselhamento, que são as ações pessoais demoradas. De acordo com Siqueira e Gomide Jr. (2008), o SS também é compreendido como um auxílio ou o apoio que alguém recebe não apenas de outra pessoa, mas também de instituições públicas ou particulares e de ONGs. Kossek et al. (2011) conceituam que o SST vem de diversas fontes, como colegas de trabalho e supervisores. Campos, Estivalet e Lobler (2011) realizaram uma pesquisa identificando as interações entre o SST, Suporte Organizacional e Comprometimento entre professores municipais. Os resultados da pesquisa demonstraram que, quanto maior o apoio social percebido, mais será o desejo de permanecer na organização, ou seja, maior será o comprometimento.

Karatepe (2013) abordou o SS com as práticas de trabalho de alto desempenho, enfatizando a retenção e aquisição de funcionários como fator chave para serviços de qualidade e enraizamento de trabalho. De acordo com o autor, o enraizamento é uma estratégia de retenção de funcionários, portanto, os colaboradores que possuem níveis elevados de enraizamento de trabalho descobrem que seus objetivos de carreira se encaixam com os objetivos da organização, assim tornam-se altamente incorporados com o seu trabalho. Para Karatepe (2013), os colaboradores que percebem o SS tende a apresentar maior enraizamento no trabalho e, por sua vez, a intenção de abandonar a empresa diminui.

Podem-se notar as diversas abordagens que relacionam o SS no trabalho como fator que reduz eventos estressores e doenças psicológicas oriundas do trabalho. Segundo Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), cada tipo de SS relacionado ao trabalho pode ter consequências distintas e pode variar o impacto que tem sobre os resultados. Nessa perspectiva, o SS tende a ajudar as pessoas a lidar com fatores estressantes, impedindo, assim, o esgotamento. Para Caesens, Sttinglhamber e Luypaert (2014), o SS funciona como um energético para os colaboradores, podendo auxiliá-los a lidar com a tendência das pessoas a serem viciadas em trabalho. Na pesquisa realizada por estes autores, o SS está relacionado a duas formas distintas de estados psicológicos: ao vício no trabalho (efeito negativo do bem-estar e níveis elevados de tensão) e ao engajamento (efeito positivo, níveis elevados de satisfação e baixo nível de estresse).

Estudos apontam que o SS pode reduzir o aparecimento de patologias, como a síndrome de *burnout*. Para Andrade et al. (2009), as mudanças que o mercado de trabalho têm enfrentado estão gerando um desequilíbrio entre o indivíduo e o seu ambiente de trabalho devido às exigências por novas competências e a qualificação constante. Diante disso, as autoras abordam o SS e sua relação com a síndrome de *burnout*, baseando-se nas mesmas perspectivas dos estudos de Leite, de 2007, especificamente com trabalhadores da área de enfermagem. Os resultados da pesquisa de Andrade et al. (2009) partem do pressuposto que o SS pode reduzir as consequências oriundas do *burnout*, além de contribuir para o bem-estar dos indivíduos.

Gomes et al. (2016) realizaram uma pesquisa com policiais militares, cujo ambiente de trabalho faz com que os colaboradores lidem com altos níveis de riscos de morte, carga horária laboral elevada e relacionamento interpessoal intenso. Para os autores (p. 05), “o suporte pode atuar como uma forma de escudo que protege os indivíduos do risco de doenças ocupacionais.” Nesse caso, o SST é representado pelo apoio recebido por parte dos membros da organização principalmente dos gestores.

Além dessas abordagens, Drummond et al. (2017) buscaram analisar a relação do SS com questões de bem-estar por meio do conflito trabalho-família em pesquisa realizada na China e Austrália. Os autores buscaram compreender se existia diferença nas perspectivas de indivíduos de diferentes nacionalidades sobre o SS recebido tanto do trabalho como da família, bem como se existiam percepções distintas de gêneros diferentes e se o fato do indivíduo possuir, filhos traria alguma percepção diferente sobre o conflito entre trabalho e família. Os resultados demonstraram que, na percepção do gênero feminino, o SS recebido por parte da família reduzia o conflito entre trabalho-família, bem como o suporte recebido por supervisor do trabalho reduzia o conflito entre família-trabalho, ambas ao longo do tempo. Já quanto ao impacto sobre o SS com relação aos dependentes, foi identificado que a presença destes não interfere na percepção do SS no quesito nacionalidade. Na pesquisa, percebeu-se que, para os indivíduos pesquisados na China, o suporte do supervisor reduzia a tensão psicológica por meio de uma redução do conflito entre família-trabalho.

Pode-se, então, perceber que alguns conceitos acerca do SS têm sido investigados no ambiente de trabalho, demonstrando o seu impacto tanto nos

resultados organizacionais quanto individuais. No Quadro 10, apresenta-se, de forma resumida, alguns autores e suas abordagens, em relação ao SS.

Quadro 10 – Resumo das relações com Suporte Social abordadas na literatura

	Autor/ano	Relação-impacto
SAÚDE	Cohen e Wills (1985)	Saúde física e mental
	Rodriguez e Cohen (1998)	Bem-estar
	Symister e Friend (2003)	Doenças crônicas
TRABALHO	Petterson et al. (2006)	Tensão laboral
	McGuire (2007)	Tipologia do SS com seis fatores
	Andrade et al. (2009)	<i>Burnout</i>
	Campos, Estivalete e Lobler (2011)	Suporte Organizacional e Comprometimento
	Karatepe (2013)	Práticas de trabalho de alto desempenho
	Caesens, Stinglhamber e Luypart (2014)	Vício no trabalho e engajamento
	Park et al. (2015)	Empatia e estresse
	Gomes et al. (2016)	<i>Burnout</i>
	Drummond et al. (2017)	Bem-estar e trabalho-família

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

De acordo com Collins (2017), após ingressarem em uma organização, as pessoas decidem o quanto irão se envolver, quanto de tempo, esforço e emoções investirão para o novo trabalho. Logo, pode-se notar que o SST contribui para a proteção e promoção da saúde do indivíduo, influenciando tanto fisicamente quanto emocionalmente. O SS é considerado um fator importante a ser trabalhado dentro das organizações uma vez que favorece o bem-estar por meio das relações interpessoais, como a confiança (RODRIGUEZ; COHEN, 1998; KARATEPE 2013; CAESENS; STINGLHAMBER; LUYPART, 2014).

Após as diversas abordagens feitas sobre o significado e impactos do SS, torna-se importante mencionar as formas de avaliar o SST. Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004) desenvolveram a EPSST, que foi adaptada e validada por Siqueira e Gomide Jr. (2008). Ela mensura se o indivíduo percebe que recebe os três tipos de SS (instrumental, informacional e emocional) no ambiente onde trabalha. Tal instrumento possuía 32 itens distribuídos nos três tipos de SS. Após a validação para

o contexto brasileiro, adaptaram a escala, resultando em um total de 18 itens, como pode-se notar no Quadro 11.

Quadro 11 – Fatores e itens da EPSST validada para o contexto brasileiro

Fatores	Ítems
Suporte Social Informacional no trabalho	7
Suporte Social Emocional no trabalho	6
Suporte Social Instrumental no trabalho	5

Fonte: Elaborado pela autora a partir de Siqueira e Gomide Jr. (2008).

A Escala adaptada por Siqueira e Gomide Jr. (2008) tem sido utilizada por diversos estudos no contexto brasileiro devido à precisão para mensurar a percepção dos três tipos de SS existente (informacional, emocional e instrumental), além de ser uma escala com um número reduzido de questões a serem respondidas.

Percebe-se o alto impacto do SS no ambiente de trabalho. Segundo Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), esse apoio recebido tende a aumentar a confiança entre as pessoas, assim busca-se compreender como se manifesta a CI dentro das organizações.

2.3 CONFIANÇA INTERPESSOAL

As relações sociais no ambiente laboral são de extrema importância para o funcionamento das organizações, segundo Zhang et al. (2017), a confiança tem sido abordada na literatura, sendo considerada um conceito multifacetado e complexo. Para Auvermann, Adms e Doluschiltz (2018), a confiança é um dos fatores mais importantes nas organizações, especialmente no setor de prestação de serviços. De acordo com Rennó (2011), a confiança está na essência das relações. Para o autor, a CI tem sido uma variável em diversos estudos tanto de cultura política como de capital social das empresas. No que se refere a questões políticas, Rennó (2001) evidencia que a CI, como a obediência às leis, fator central de uma cultura democrática. Assim, a confiança tem um impacto sobre o envolvimento do indivíduo com questões políticas e torna a democracia estável. Em consonância com isso, Rennó (2011) menciona que “quanto mais confiança existe, mais associativa a sociedade, mais politicamente envolvido o cidadão e mais estável a democracia.” (RENNÓ, 2011, p. 34).

Segundo McAllister (1995), a confiança se dá quando um indivíduo se sente seguro em agir, levando em consideração o que outra pessoa está orientando. Corroborando isso, Ferrin e Dirks (2002) relatam que, quando existe confiança entre as pessoas, a possibilidade de troca e compartilhamento de informações crescem, reduzindo possíveis conflitos. Para os autores, quanto maior o nível de confiança, mais atitudes positivas são desenvolvidas e, conseqüentemente, aumentam comportamentos cooperativos espontâneos que resultam em um elevado nível de desempenho. Para Auvermann, Adms e Doluschiltz (2018), a confiança é um valor, que o indivíduo estabelece como um guia das suas ações.

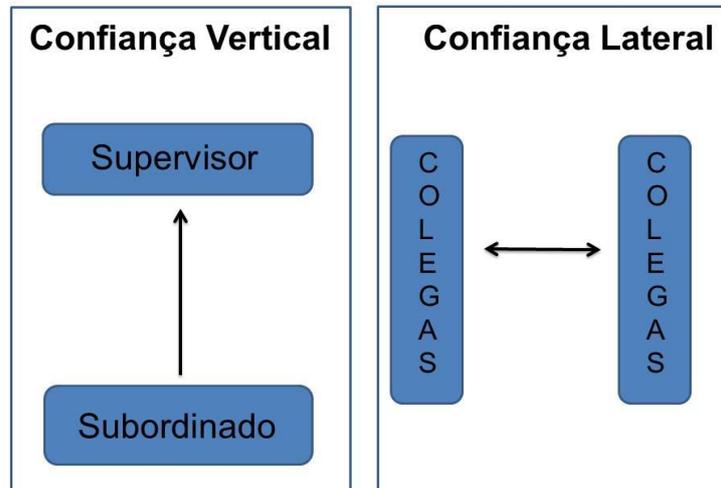
De acordo com Zanini e Migueles (2014), ambientes nos quais a confiança é alta permitem que as pessoas consigam trabalhar sem o receio de estarem envolvidas com pessoas oportunistas e, dessa forma, aceitam maiores riscos. Em contrapartida, em ambientes com baixa confiança, as pessoas tendem a ser mais desconfiadas. De acordo com Halbesleben e Wheeler (2015), se um indivíduo não confiar em um colega de trabalho, é provável que ele ou ela acredite que o colega vai oferecer comportamentos de ajuda quando necessários.

Torna-se relevante compreender o impacto da CI nas relações de trabalho. Conforme Lee et al. (2011), ela é compreendida como o motor que leva as pessoas a cooperarem umas com as outras no ambiente laboral. Nessa mesma perspectiva, McAllister (1995) afirma que a confiança faz com que o indivíduo expresse preocupação com o bem-estar de outra pessoa. O autor afirma que a confiança possui bases afetivas e cognitivas, estando a afetiva relacionada a laços emocionais e a cognitiva atrelada ao ato de escolher em quem depositar a confiança. Para Souza, Leite e Alves (2016, p. 3), a confiança afetiva “prevê a boa vontade do outro em ser capaz de fazer o que você espera.” Para os autores, esse tipo de confiança é promovido pela frequência de interação entre os indivíduos. Em suma, segundo Terres e Santos (2013), a confiança afetiva envolve aspectos como preocupação, cuidado e interesse, enquanto a confiança cognitiva está em prestar serviço ao outro com base no conhecimento acumulado. Morrow et al. (2004) ponderam que o desenvolvimento da confiança afetiva é complementar à confiança cognitiva.

Pode-se notar que a CI tem sido a base para as relações sociais. Segundo Rennó (2011, p. 399), “confiar é um ato calculado baseado no conhecimento dos interesses do outro. Só se confia quando se sabe que os interesses não são conflitantes com aqueles da pessoa em que se confia.” Ademais, a CI, segundo

McCauley e Kuhnert (1992), é subdividida entre confiança lateral e confiança vertical, conforme apresenta-se na Figura 8.

Figura 8 – Confiança vertical e Confiança lateral



Fonte: Elaborado pela autora com base em McCauley e Kuhnert (1992).

Observa-se que a confiança vertical está baseada na relação entre subordinado e supervisor, enquanto que a confiança lateral está no convívio entre colegas. Pode-se, então, perceber, que a CI é a confiança entre indivíduos (COSTA, 2003).

Outro aspecto importante abordado na CI é a reciprocidade, que decorre quando as pessoas acreditam que um comportamento confiante trará recompensas (RENNÓ, 2001; 2011). Andrade (2017) apresentou, em seu trabalho algumas pesquisas que descrevem o impacto da CI dentro das organizações, conforme apresentado no Quadro 12:

Quadro 12 – Impacto da Confiança Interpessoal nas organizações

Autores	Impacto da Confiança Interpessoal
Pillai, Schriesheim e Williams (1999)	Comprometimento Organizacional
Davis et al. (2000)	Desempenho
Lee et al. (2011)	Cooperação entre membros de equipe
Sholhin et al. (2011)	Compromisso com metas
Guinot et al. (2014)	Satisfação no trabalho
Pillai (1999), Andrade (2017)	CCO

Fonte: Elaborado pela autora a partir de Andrade (2017).

Como mostra o Quadro 12, a CI tem sido investigada por diversos estudiosos na busca de compreender o impacto que possui nos resultados da organização. Segundo Nyhan (2000), a confiança é conceituada por diversas formas, e, na maioria das vezes, está associada a situações que envolvem conflitos pessoais, incerteza nos resultados e também resolução de problemas.

No que se diz respeito à confiança vertical, o presente trabalho ampara-se no modelo de Nyhan (2000), no qual o autor afirma que a participação no processo de tomada de decisão, bem como o feedback e capacitação aos trabalhadores e o empoderamento promovem o aumento da CI entre subordinado e superior imediato. Percebe-se, então, que, a confiança vertical se dá quando existe certeza de que o outro é competente o bastante para a atuação do cargo e atuará de forma justa e ética (NYHAN, 2000). O modelo de Nyhan (2000) propõe que as práticas de construção de confiança entre superior e subordinado aumentam a produtividade da empresa e fortalecem o comprometimento organizacional.

De acordo com Cheng, Fu e Druckenmiller (2016), a compreensão da confiança é um processo dinâmico baseado nas interações a longo prazo. Já em relação à confiança lateral, o presente estudo baseia-se no modelo de Oh e Park (2011), no qual os autores apresentam uma abordagem acerca da CI por grande parte de estudos anteriores focarem na confiança entre superiores e seus subordinados. Esse modelo aborda três itens: insegurança, contratação externa, participação e empoderamento (OH; PARK, 2011).

- Insegurança: destrói a CI e a confiança organizacional.
- Contratação externa: se refere ao fato de a empresa contratar novos funcionários para assumir algumas tarefas que já são executadas por outras pessoas. Nesse caso, a autonomia dada aos colaboradores tende a facilitar a cooperação entre eles e não a competição se for feita nova contratação.
- Participação e Empoderamento: aumentam a CI.

Assim, a CI entre colegas de trabalho pode promover a cooperação e melhorar as relações humanas dentro do ambiente laboral (NYHAN, 2000). Na pesquisa de Fanzeres e Lima (2018), pode-se notar que existe CI também no trabalho virtual. Os resultados da pesquisa dessas autoras demonstram que mesmo em uma nova modalidade de trabalho em que as relações são virtuais, seja entre colaboradores ou

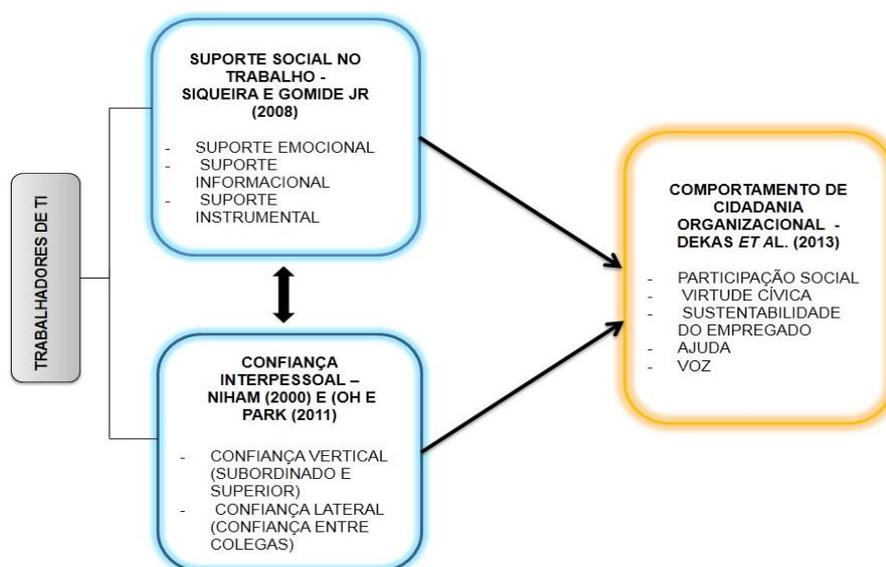
até mesmo entre superior e subordinado, a CI é percebida. Fanzeres e Lima (2018) afirmam que a distância física não tem sido um fator de impedimento nas relações.

Halbesleben e Wheeler (2015) abordaram a Confiança com um enfoque sobre a Teoria dos Recursos, que explica ganhos de recursos em termos de investimento de relações, havendo um investimento recíproco entre funcionários. Para os autores, os indivíduos desenvolvem um ciclo de ganhos de recursos pessoais, no qual comportamentos de ajuda (CCO), aumentam o apoio percebido (SS) e a confiança entre colegas de trabalho. Para Novelli, Fischer e Mazzon (2006), a Confiança tende a neutralizar efeitos negativos no ambiente de trabalho, fortalecendo as relações e aumentando a colaboração entre indivíduos.

2.4 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL, SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO E CONFIANÇA INTERPESSOAL: UMA ARTICULAÇÃO ENTRE OS CONSTRUTOS

Apresenta-se, nesta seção, a articulação do quadro conceitual dos CCO, suas relações com o SS e a CI. Para tanto, partiu-se de uma análise dos CCO, avançando-se, posteriormente, para uma investigação do SS no trabalho incorporando-se também, a CI. A partir dessas colocações, apresenta-se, na Figura 9 o modelo conceitual de pesquisa.

Figura 9 – Modelo conceitual de pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora com base em Dekas et al. (2013), Siqueira e Gomide Jr. (2008), Oh e Park (2011) e Nyhan (2000).

Para a análise dos CCO, utilizou-se como base os estudos desenvolvidos por Organ (1988, 1997), em que destacam que os CCO são atitudes não exigidas de maneira formal por parte da empresa, mas que trazem benefícios para toda a organização. A partir disso foram explorados também os estudos de Dekas et al. (2013), que elaboraram os conceitos de CCO, especificamente para trabalhadores do conhecimento da área de TI, identificando as dimensões: Sustentabilidade do Empregado, Participação Social, Virtude Cívica, Voz e Ajuda.

No que se diz respeito ao construto de SS, consideraram-se as perspectivas de Siqueira e Gomide Jr. (2008). Para os autores, a Escala de Suporte Social Percebido permite avaliar se o colaborador consegue perceber se recebe os três tipos de SS existentes (informacional, instrumental e emocional). A análise da Confiança embasou-se no modelo de Nyhan (2000), para a confiança vertical e, Oh e Park (2011) para abranger a confiança lateral, da mesma forma como utilizado no estudo proposto por Andrade (2017) para mensurar a CI.

Quanto à relação da Confiança com CCO, Lee et al. (2011) destacam que a CI é considerada antecedente de comportamento discricionário, havendo a vontade de cooperar entre os indivíduos. Nessa mesma perspectiva, Pillai, Schriesheim e Williams (1999) apontam que, quando existe confiança seja, entre colegas ou ainda na relação superior com seu subordinado, a disposição do subordinado em se envolver com CCO é maior.

O SS e a CI possuem uma ligação na qual, segundo Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), o apoio recebido do colega de trabalho pode criar entre os funcionários a convicção de que eles irão receber ajuda de seus colegas quando necessário, o que faz aumentar a confiança.

Para Karatepe (2013), os colaboradores que possuem nível de confiança com seus supervisores e colegas de trabalho tendem a ser mais incorporados no tecido social da organização. Para o autor, as relações de confiança indicam que os funcionários possuem boas ligações uns com os outros. De acordo com Karatepe (2013), os funcionários que recebem apoio emocional e ajuda instrumental de seus supervisores e colegas de trabalho tendem a retribuir com engajamento.

No que se diz respeito à união desses três construtos, Halbesleben e Wheeler (2015) afirmam que o investimento de um colega em forma de Comportamentos de Cidadania aumenta a percepção de outro colaborador sobre os recursos disponíveis na forma de apoio social. Além disto, Halbesleben e Wheeler (2015) relatam que a

confiança mede a relação entre a percepção dos recursos disponíveis entre colegas de trabalho. Sendo assim, os autores abordam os temas de CCO, SS e Confiança sobre uma perspectiva da Teoria de Recursos com 354 funcionários do setor de indústria.

Diante disso, o quadro conceitual desenvolvido neste estudo representa um avanço na construção sobre a temática de CI e SS como antecedentes de CCO, especificamente com trabalhadores do setor de TI.

3 METODOLOGIA

O presente capítulo aborda os procedimentos metodológicos adotados para atingir os objetivos propostos na pesquisa, apresentando as estratégias desenvolvidas, o desenho de pesquisa, a população e amostra investigada, a técnica de coleta de dados e análise dos dados.

3.1 ESTRATÉGIAS DE PESQUISA E MÉTODOS ADOTADOS

A partir dos objetivos delimitados para este estudo, ele caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, pois foram registrados os acontecimentos observados referindo-se ao fenômeno estudado. Os registros dispostos nesta investigação estão diretamente ligados a um conjunto público de conhecimento e informações relacionadas à temática abordada. Esse tipo de pesquisa dá a possibilidade de o pesquisador chegar a novas conclusões, ideias e abordagens com relação ao tema estudado (LAKATOS; MARCONI, 2010).

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa quantitativa, na qual, segundo Creswell (2010), define o método quantitativo com expressões numéricas, e, a partir dos resultados obtidos, o pesquisador faz uma interpretação do que foi mensurado na pesquisa. Considerando-se o foco do estudo, utilizou-se como estratégia de pesquisa uma *survey*, que, segundo Baker (2001), permite descobrir fatos, estabelecer atitudes e opiniões, bem como ajudar a compreender comportamentos, utilizando-se de uma avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra.

Conforme Hair et al. (2005), as pesquisas do tipo *survey* caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer, tendo como principais vantagens a economia, a rapidez e a quantificação. Para Fowler Jr. (2013), a pesquisa *survey* fomenta resultados estatísticos quantitativos sobre percepções de uma determinada população investigada.

3.2 DESENHO DE PESQUISA

Para uma melhor compreensão das estratégias desenvolvidas para o presente estudo, apresentam-se, a seguir, as etapas de pesquisa, que se baseia nas três fases estipuladas por Hair et al. (2005), que compreende: formulação, execução e análise.

Figura 10 – Etapas de pesquisa



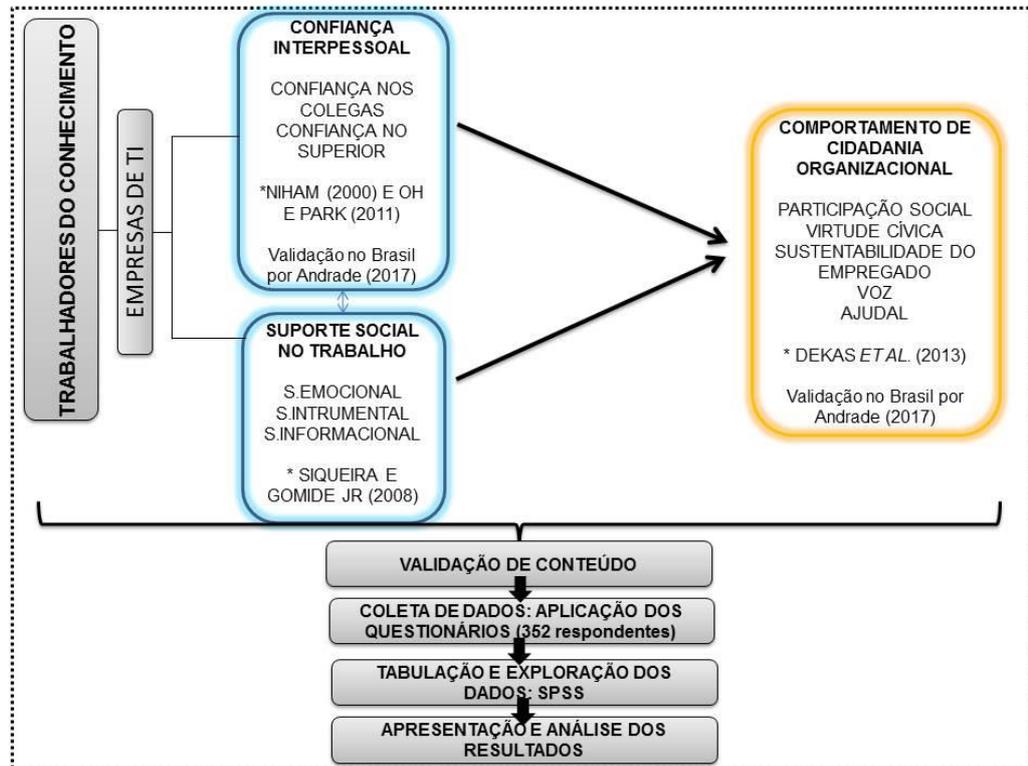
Fonte: Elaborada pela autora.

Observa-se, na Figura 10, que, na primeira fase, é estabelecido o problema a ser estudado, além dos objetivos traçados para que torne a pesquisa consistente. Nessa mesma etapa, buscaram-se os construtos: os modelos de Dekas et al. (2013) para CCO e de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011) para CI, ambos validados por Andrade (2017) para o contexto brasileiro; e o modelo de Siqueira e Gomide Jr. (2008) para SS no contexto brasileiro. A fase de execução compreende as estratégias metodológicas escolhidas para dar sequência ao estudo proposto. Na presente pesquisa, optou-se por realizar uma validação de conteúdo dos construtos mencionados anteriormente, sendo também definida a população investigada.

Na última etapa relativa à análise, remete-se à coleta de dados, sendo realizada por meio de questionários aplicados em diversas empresas do setor de TI do Rio Grande do Sul (RS). Por fim, foi realizada a análise de dados utilizando-se o *software* SPSS.

Para melhor compreensão sobre o estudo realizado, apresenta-se, na Figura 11, o desenho de pesquisa:

Figura 11 – Desenho de pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi realizada em diversas empresas da área de Tecnologia de Informação (TI) no Brasil, sendo sua maioria situada no RS. As empresas participantes da pesquisa prestam serviços a outras entidades, desenvolvendo sistemas de gerenciamento que melhoram diversas áreas dentro de uma organização, desde atendimento ao cliente a procedimentos administrativos, como o controle de estoque, faturamento, emissão de relatórios que auxiliam na verificação dos resultados que a empresa atingiu e, ainda, algumas oferecem soluções inovadoras em TI, trabalhando com hardware, sistemas de internet, entre outros.

A escolha das empresas baseou-se na representatividade do setor de Tecnologia e Informação, tendo em seu quadro funcional um grande número de trabalhadores do conhecimento. Como afirma Bagraim (2010), os trabalhadores do

conhecimento na indústria de TI normalmente desfrutam de mobilidade de trabalho a nível global e são considerados críticos para o crescimento econômico nos países em desenvolvimento. Ainda, a indústria de tecnologia é conhecida por dirigir as novas tendências no local de trabalho, influenciando a visão de outras organizações e da sociedade em geral (KUNDA, 2006).

Bagrain (2010) destaca que o progresso nas TI pode ter sido o catalisador para uma transformação fundamental na vida humana e nos relacionamentos de trabalho, sendo que o conhecimento e a capacidade de aplicá-lo (competência) surgiram como um importante recurso competitivo, tão importante quanto o capital ou a propriedade. No entanto, o uso efetivo do conhecimento humano tornou-se o principal desafio para as organizações (BAGRAIM, 2010). Para Dekas et al. (2013), o trabalhador do conhecimento da área de TI caracteriza-se por seu foco não rotineiro para a resolução de problemas, tendo como prioridade o uso da criatividade para a inovação contínua.

A natureza dos CCO também sofreu impactos significativos, pois, nesse contexto, um cidadão organizacional exerce múltiplos papéis, sendo distintos do cenário de organizações tradicionais (DEKAS et al., 2013), o que torna a investigação dos trabalhadores do conhecimento na área de TI ainda mais instigante. De acordo com Malhotra (2012), a escolha da população-alvo se dá pelo fato de ela obter elementos que possuem as informações que o pesquisador procura. Com o intuito de preservar a identidade das empresas, os nomes não serão divulgados.

Na presente pesquisa, foi utilizado o método de amostragem não probabilística, no qual, segundo Hair et al. (2005), o pesquisador utiliza métodos subjetivos de escolha, o que impossibilita saber quem serão os indivíduos que farão parte do estudo, assim a população escolhida não é conhecida. Portanto, o tipo de amostra foi por conveniência, uma vez que, segundo Hair et al. (2005), envolve uma seleção de sujeitos que estão disponíveis no lugar e no momento certo onde a pesquisa está sendo aplicada.

Quanto ao tamanho da amostra, adotaram-se cinco respondentes por cada questão, conforme evidenciam Hair et al. (2009). Para os autores, o mínimo é ter cinco vezes mais observações para cada variável a ser analisada, pois, um número de observações menor que isso implica um amostra com pouca precisão, o que tende a gerar preocupação nas análises das respostas.

Com base nas considerações de Hair et al. (2009), devido ao instrumento ter 49 questões e utilizando-se do número de cinco observações para cada variável, o número de amostra totalizou 245 respondentes, porém, a pesquisa abrangeu 352 respostas. Ressalta-se que foram selecionadas 41 empresas do setor de TI de diversos estados do Brasil. A pesquisa foi aplicada de duas maneiras, sendo *on-line* com 235 respondentes, e presencial, com 117 respondentes, totalizando 352 questionários válidos.

Com o intuito de preservar a identidade das empresas e os dados da pesquisa, não foram divulgados o nome dos participantes. A aplicação do instrumento foi realizada entre o mês de setembro de 2018 a janeiro de 2019.

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

O estudo é de cunho quantitativo e o instrumento utilizado para esta pesquisa possui no total 49 questões, sendo 23 de CCO, 18 de SST e 8 de CI, conforme apresentado no Quadro 13.

Quadro 13 – Quantidade de questões de cada construto

Autor	Construto	N. De questões
Dekas et al. (2013)	CCO	23
Siqueira e Gomide Jr. (2008)	SS	18
Nyhan (2000), Oh e Park (2011)	CI	8
Total		49

Fonte: Elaborado pela autora.

3.4.1 Validação de Conteúdo

Na fase de execução da pesquisa, destaca-se a validação de conteúdo, referente ao questionário escolhido para a aplicação deste estudo. Tal procedimento foi realizado para os construtos de CCO e CI, os quais foram validados por Andrade (2017) para o contexto brasileiro no setor educacional.

Após a escolha dos construtos, fez-se necessário realizar uma validação de conteúdo para o setor de TI, abrangendo a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional para trabalhadores do Conhecimento (DEKAS et al., 2013) e a medida

de CI (Confiança nos Colegas) (OH; PARK, 2011) e Confiança no Superior (NYHAN, 2000).

A validação de conteúdo é considerada uma avaliação sistemática, cuja finalidade é de verificar a aplicabilidade do instrumento utilizado. Segundo Hair et al. (2009), essa validação de conteúdo se dá por meio de especialistas da área, que analisam o instrumento, sinalizando as concordâncias ou discordâncias para o contexto desejado, fornecendo, assim, sua validação.

Essa etapa foi realizada no mês de novembro de 2017, com 18 especialistas, ambos trabalhadores de uma mesma empresa do setor de TI, localizado no estado do Paraná, cuja atividade principal é o desenvolvimento de softwares de gestão no setor de saúde, abrangendo desde as áreas administrativas, implantações de sistemas e treinamentos aos usuários. O questionário foi aplicado em uma mesma sala, onde os especialistas de diversas setores da empresa se voluntariaram para participar da pesquisa. No primeiro momento, foi explicado, de maneira breve, o conteúdo pesquisado; em seguida, foi feita uma orientação de como responder o instrumento. Destaca-se que, como agradecimento pela colaboração nessa etapa da pesquisa, foi entregue, juntamente com o instrumento, uma caneta com seguinte frase gravada “A vida não é competição, é cooperação”.

No decorrer do questionário, foi criado um espaço a fim de que o respondente, caso não tivesse compreendido algum termo, pergunta ou expressão nas questões abordadas, descrevesse sua dúvida ou sugestão, para que a pesquisadora identificasse e realizasse as alterações necessárias. No entanto, não houve nenhuma sinalização por parte dos respondentes de que os termos utilizados no instrumento não se adequassem para trabalhadores do setor de TI. Ainda assim, foi questionado de maneira oral se restava alguma dúvida acerca das questões, mas não houve manifestação por parte dos especialistas.

Diante disso, percebe-se que o questionário abordando CCO, CI e SS, já validado no contexto brasileiro por Andrade (2017) para o setor educacional, também foi validado por especialistas para contexto dos trabalhadores do setor de TI, demonstrando, assim, a sua aplicabilidade. Como método de coleta de dados, foi aplicado um questionário a partir de três modelos que utilizam escala do tipo Likert de 5 pontos:

Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional para trabalhadores do Conhecimento (CCO), elaborada por Dekas et al. (2013), validado

por Andrade (2017). É composto por 23 questões distribuídas em cinco fatores (sustentabilidade do empregado, virtude cívica, participação social, voz e ajuda). Para cada item, o entrevistado respondeu à seguinte pergunta: “Nas atividades de trabalho eu...”, e as respostas possíveis variam de (1) Discordo totalmente a (5) Concordo totalmente. Observam-se, no Quadro 14, os fatores da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional e a disposição dos itens, bem como o Alfa de Cronbach.

Quadro 14 – Fatores e Alfa de Cronbach originais de CCO

Fator	Itens	Alfa de Cronbach Original
Sustentabilidade do empregado	1,2,3 e 4	0,80
Participação Social	5,6,7 e 8	0,87
Virtude Cívica	9,10,11,12 e 13	0,86
Voz	14,15,16 e 17	0,86
Ajuda	18,19,20,21,22 e 23	0,90

Fonte: Elaborado pela autora.

Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), validada por Siqueira e Gomide Jr. (2008), a qual possui 18 questões distribuídas em três tipos de suporte: Suporte Emocional, Suporte Instrumental e Suporte Informacional. Para cada item, o entrevistado respondeu à seguinte questão: “ Na empresa onde eu trabalho...”, e as respostas possíveis também variam de (1) Discordo totalmente a (5) Concordo totalmente.

No Quadro 15, apresentam-se os fatores da EPSST e a disposição dos itens, bem como o Alfa de Cronbach que identifica a confiabilidade do fator.

Quadro 15 – Fatores e Alfa de Cronbach originais de EPSST

Fator	Itens	Alfa de Cronbach Original
Emocional	32, 33, 34, 37, 38 e 46	0,83
Instrumental	35, 36, 41, 42 e 45	0,72
Informacional	39,40,43,44,47,48 e 49	0,85

Fonte: Elaborado pela autora.

Escala de Confiança Interpessoal, validada por Andrade (2017), segundo o modelo de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011). Possui um total de oito itens, sendo quatro itens para a confiança nos colegas e quatro itens para a confiança no superior. Da mesma forma, para cada item, o entrevistado respondeu à seguinte pergunta: “No meu trabalho eu...”, e as respostas possíveis também variam de (1) Discordo totalmente a (5) Concordo totalmente.

Dessa forma, o instrumento final foi composto por 49 perguntas das escalas acima mencionadas, sendo adicionadas quatro questões sobre o perfil, além de tempo de empresa, setor de atuação, cargo ocupado, tempo no cargo, carga horária diária. Assim, nota-se, no Quadro 16, os fatores e a disposição dos itens, bem como o Alfa de Cronbach, que identifica a confiabilidade do fator, da Escala de Confiança Interpessoal.

Quadro 16 – Fatores e Alfa de Cronbach originais de CI

Fator	Itens	Alfa de Cronbach Original
Confiança nos colegas	24,25,26 e 27	0,85
Confiança no superior	28,29,30 e 31	0,86

Fonte: Elaborado pela autora.

3.5 ESTRATÉGIA DE ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados quantitativos foi realizada com suporte do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) para a execução dos testes estatísticos. No primeiro momento, foi realizada a análise descritiva da amostra das variáveis das escalas de CCO, EPSST e CI, por meio dos cálculos de média, de mediana e desvio-padrão. Num segundo momento, foram explorados os dados dos modelos de Dekas et al. (2013) para CCO e de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011) para CI, ambos validados por Andrade (2017) para o contexto brasileiro; e o modelo de Siqueira e Gomide Jr. (2008) para SS no contexto brasileiro.

Em seguida, foi realizada a análise fatorial exploratória para definir a estrutura inerente entre as variáveis e o Alfa de Cronbach para estimar a confiabilidade dos construtos de acordo com Hair et al. (2009).

De acordo com Hair et. al. (2009), a análise fatorial considera o que os dados oferecem. Para os autores, é uma técnica de interdependência que auxilia em analisar a estrutura de inter-relações existentes entre as variáveis com a definição de uma série de dimensões subjacentes comuns. Para estabelecer a relação entre os três construtos (CCO, EPSST e CI), foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Pearson, que, segundo Hair et al. (2009), sinaliza a força de associação entre quaisquer duas variáveis.

Por fim, com a intenção de analisar a influência desses construtos, foram realizadas análises de regressão múltipla, que se configuram como uma técnica estatística que, segundo Hair et al. (2009), pode ser utilizada para analisar a relação entre uma variável. Para Fávero et al. (2009), a regressão múltipla é uma técnica que busca verificar e avaliar a influência de um conjunto de variáveis métricas sobre uma única variável dependente métrica.

O Quadro 17 apresenta os procedimentos os objetivos traçados neste estudo, com as categorias de análises utilizadas, os autores de cada construto, a técnica de coleta e análise dos dados.

Quadro 17 – Resumo dos procedimentos de técnicas e análise de dados

(continua)

Objetivo Geral	Categorias de análise	Autores	Técnica para a Coleta de Dados	Análise dos dados
Analisar a influência do SST e CI sobre CCO a partir da perspectiva dos trabalhadores do setor de TI.	- CCO - EPSST - CI	- Dekas et al. (2013) validado por Andrade (2017) Siqueira e Gomide Jr. (2008) - Nyhan (2000) e Oh e Park (2011)	Quantitativa: questionário (questões nº 01 a 49)	Regressão Múltipla
Analisar os Comportamentos de Cidadania Organizacional praticados pelos trabalhadores investigados.	- <u>CCO</u> Fatores: Ajuda; Voz; Virtude Cívica; Participação Social e Sustentabilidade do Empregado	- Dekas et al. (2013) validado por Andrade (2017)	Quantitativa: questionário (questões nº1 a 23)	- Alfa de Cronbach - Análise Fatorial exploratória - Análise Descritiva (média e desvio-padrão)
Verificar a percepção dos trabalhadores de TI em relação ao SST.	- <u>EPSST</u> Fatores: Suporte Informacional; Suporte Emocional e Suporte Instrumental	- Siqueira e Gomide Jr. (2008)	Quantitativa: questionário (questões nº 32 a 49)	- Alfa de Cronbach - Análise Fatorial exploratória - Análise Descritiva (média e desvio-padrão)

Objetivo Geral	Categorias de análise	Autores	Técnica para a Coleta de Dados	Análise dos dados
Identificar a percepção dos trabalhadores de TI em relação a CI.	- CI Fatores: Confiança nos Colegas e Confiança nos Superiores	- Nyhan (2000) e Oh e Park (2011)	Quantitativa: questionário (questões nº 24 a 31)	- Alfa de Cronbach - Análise Fatorial exploratória - Análise Descritiva (média e desvio-padrão)
Verificar as interações existentes entre o SST, CI e CCO.	-CCO; -EPSST; -CI	- Dekas et al. (2013) validado por Andrade (2017) - Siqueira e Gomide Jr (2008) - Nyhan (2000) e Oh e Park (2011)	Quantitativa: questionário (questões nº 01 a 49)	- Correlação de Pearson

Fonte: Elaborado pela autora.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

O projeto desta pesquisa foi registrado no Gabinete de Projetos (GAP), do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), sob o protocolo n. 048791. No que se refere aos aspectos éticos, por se tratar de uma pesquisa em que foi aplicado um questionário construído em plataforma *on-line* (Google Forms), a realização do trabalho seguiu as recomendações constantes na Resolução n. 510/16, emitida pelo Conselho Nacional de Saúde (2016).

Na aplicação do instrumento, foi apresentado, na tela inicial, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual o participante concorda com os termos para, posteriormente, responder ao instrumento. Em seguida, foi informado sobre os objetivos, procedimentos e benefícios da pesquisa. O indivíduo também foi comunicado sobre a possibilidade de desistência, bem como a manutenção do sigilo e privacidade, não havendo a possibilidade de identificação, uma vez que não foi necessário informar *e-mail* ou realizar *login* em conta do Google.

Além dessas especificações, o participante também foi informado dos riscos ou danos envolvidos, que foram mínimos, por serem relacionados ao preenchimento do instrumento *on-line*: tempo do indivíduo, cansaço, desconforto, insegurança quanto à opção de resposta, além de outros riscos ou danos não previsíveis.

No que se diz respeito à confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos neste trabalho e à garantia de utilização, é única e exclusivamente para execução do presente estudo, assegurada mediante o Termo de Confidencialidade

(Apêndice B). Ressalta-se que o TCLE (Apêndice C), além de constar no início do instrumento, foi disponibilizado ao participante em formato digitalizado (extensão pdf) por meio de um *link* para *download*.

O registro desta pesquisa junto ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) foi formalizado para atender a possíveis demandas de instituições, cujos servidores são participantes ou de periódicos aos quais os trabalhos decorrentes da pesquisa são submetidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados foram analisados por meio de cinco enfoques. O primeiro buscou identificar o perfil dos respondentes. O segundo analisou a percepção dos colaboradores com relação aos CCO. O terceiro procurou analisar a percepção dos colaboradores sobre a CI. Já o quarto enfoque buscou analisar a percepção desses colaboradores sobre o SST. Por fim, o quinto enfoque foi identificar a influência do SST e da CI sobre os CCO.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Em relação aos respondentes, foram investigados 352 colaboradores do setor de TI. A Tabela 1 apresenta o perfil dos entrevistados.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Variável	Entrevistados	Frequência	%
Sexo	Masculino	262	74,4%
	Feminino	78	22,2%
	Prefiro Não Opinar	8	2,3%
	Não responderam	4	1,1%
Idade	Menor de 18 anos	1	0,3%
	De 18 a 23 anos	53	15,1%
	De 24 a 29 anos	115	32,7%
	De 30 a 35 anos	104	29,5%
	De 36 a 41 anos	49	13,9%
	Mai de 42 anos	26	7,4%
	Não Responderam	4	1,1%
Escolaridade	Ensino Médio Completo	9	2,6%
	Curso Técnico	20	5,7%
	Ens. Superior Incompleto	88	25%
	Ens. Superior Completo	166	47,2%
	Pós-Graduação Incompleta	22	6,3%
	Pós-Graduação Completa	44	12,5%
	Não Responderam	3	0,9%
Estado Civil	Solteiro	111	31,5%
	Casado	7	2%
	Viúvo	0	0%
	União Estável	37	10,5%
	Não responderam	5	1,4%

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base na Tabela 1, a amostra foi composta por 74,4% de homens e 22,2% de mulheres, com uma média de idade de 30,67 anos, sendo que, destes, 32,7% com idade entre 24 e 29 anos. Diante disso, pode-se notar que o predomínio no setor de

TI é do sexo masculino. Sobre a escolaridade, a maioria dos entrevistados possui Ensino Superior Completo (47,2%), seguido por Ensino Superior Incompleto (25%) e Pós-Graduação Completa (12,5%), demonstrando um perfil de indivíduos qualificados, resultado que corrobora com a percepção de Assis e Joia (2017), no qual o setor de tecnologia tem buscado profissionais cada vez mais especializados nas áreas de TI. Esses resultados confirmam a perspectiva apontada por SANTOS (2018), de que na década de 1970 cerca de 70% dos acadêmicos de cursos de tecnologia eram mulheres, no entanto, atualmente, são apenas 15%, ou seja, um aumento do público masculino ao ingressar nessa área impactou o mercado de trabalho. No que se refere ao estado civil, destaca-se que 54,4% são solteiros e 31,5% casados.

A Tabela 2 apresenta o tempo que o colaborador trabalha na empresa, no cargo, qual o cargo que executa e a carga horária da jornada de trabalho.

Tabela 2 – Tempo na empresa, no cargo, setor de atuação e carga horária

Variáveis	Descrição	Frequência	%
Tempo na Empresa	0 a 5 anos	262	74,43%
	6 a 10 anos	62	17,61%
	11 a 15 anos	11	3,13%
	Mais de 15 anos	7	1,99%
	Não responderam	10	2,84%
	Total	352	100%
Cargo	Descrição	Frequência	%
	Tecnologia da Informação	270	76,70%
	Administrativo	72	20,46%
	Não responderam	10	2,84%
	Total	352	100%
Carga horária	Descrição	Frequência	%
	Até 4h	13	3,70%
	5h a 8h	216	61,36%
	Mais de 8h	108	4,26%
	Não responderam	15	4,26%
Total	352	100%	

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base na Tabela 2, nota-se que, com relação ao tempo de trabalho na empresa, a maior frequência foi de colaboradores com até cinco anos. Já no cargo ocupado, nota-se que a maior frequência está especificamente em cargos diretamente relacionados a funções do setor de TI (76,70%).

Quanto à carga horária dos colaboradores das empresas de TI, no presente estudo, constatou-se que 61,36% possuem jornada de trabalho entre cinco horas a

oito horas diárias, mas 30,68% da amostra trabalha além das oito horas diárias. Ressalta-se que a carga horária acima de oito horas diárias pode estar relacionada ao cargo de suporte de TI, uma vez que tais colaboradores prestam serviço aos usuários dos sistemas que suas empresas vendem. Esse suporte também possui relação com a carga horária do cliente, que pode vir a ser diferente da jornada de trabalho do colaborador que presta o serviço. Isso confirma o que Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014) mencionam ao afirmar que o avanço da tecnologia tem proporcionado às pessoas trabalharem em qualquer horário e em qualquer lugar.

4.2 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Para verificar a percepção dos trabalhadores do setor de TI, realizou-se, inicialmente, uma análise fatorial exploratória das variáveis que compõem a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional, com o objetivo de analisar os CCO praticados pelos trabalhadores investigados. Além disso, realizou-se uma análise da confiabilidade do instrumento, por meio do Alfa de Cronbach, para, então, serem feitas as análises descritivas das variáveis e dos fatores encontrados.

Para a análise fatorial das variáveis do instrumento de CCO, conforme o modelo de Dekas et al. (2013), validado por Andrade (2017), foram utilizadas as 23 questões do instrumento. Essa análise foi realizada a fim de identificar a possibilidade de associações entre as variáveis com o intuito de agrupá-las em fatores comuns, conforme orienta Hair et al. (2009). No que diz respeito ao método de rotação, foi realizado método Varimax, que, segundo Hair et al. (2009), é um método de rotação fatorial ortogonal utilizado para se conseguir uma estrutura fatorial simplificada.

Para os testes iniciais, foi utilizado o método estatístico para confirmar a adequação do conjunto de dados, denominado Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que deve ser maior ou igual a 0,6 para que a correlação entre cada par de variável seja explicada pelas demais variáveis do estudo (LATIF, 1994). Ademais, foi utilizado o método estatístico da significância geral de todas as correlações feitas, denominado como Teste de esfericidade de Bartlett, segundo Hair et al. (2009). Assim, os resultados do presente estudo demonstraram-se satisfatórios, uma vez que o KMO apresentou coeficiente de 0,912, e o teste de Bartlett apresentou resultado significativo, com sig 0,000. Tais dados evidenciam que há adequação dos conjuntos de dados para utilização de análise fatorial.

Em seguida, foram analisadas as comunalidades, que, para Hair et al. (2009), são a quantia total da variância que uma variável original compartilha com outras variáveis que foram inseridas na análise. Para Hair et al. (2009), a regra para esse tipo de análise é de que o valor de cada variável seja maior que 0,5. Com base nos resultados da análise foram excluídas sete variáveis do instrumento de CCO, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Quantidade de variáveis originais e variáveis do modelo final de CCO

Fator	Quantidade de Variáveis construto original	Quantidade de Variáveis modelo final
1	6	5
2	4	5
3	5	4
4	4	2
5	4	-

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebeu-se que, de acordo com as exclusões, o instrumento de CCO era composto por 23 questões, e restaram 16 variáveis após a análise das comunalidades. Em seguida, foi realizado outro critério de análise, com base em Malhotra (2012), referente à porcentagem da variância explicada pelos fatores, em que o nível para ser considerado satisfatório é de aproximadamente 60%.

A análise fatorial resultou em quatro fatores, que explicam 62,49% de variância, sendo que o primeiro fator explicou 18,76% da variância. Ressalta-se que o fator denominado originalmente por Dekas et al. (2013) como “sustentabilidade do empregado” foi excluído nessa amostra. A Tabela 4 demonstra os resultados obtidos.

Tabela 4 – Percentual de Variância Explicada por cada fator de Comportamento de Cidadania Organizacional

Fator	Total	% de Variância	% Acumulado
Fator 1	3,002	18,763	18,763
Fator 2	2,969	18,599	37,322
Fator 3	2,394	14,961	52,283
Fator 4	10,209	10,209	62,492

Fonte: Dados da pesquisa.

Posteriormente, para analisar a confiabilidade dos fatores, realizou-se o teste de confiabilidade Alfa de Cronbach, que, de acordo com Hair et al. (2005), pode apresentar um coeficiente entre 0 a 1, no qual os valores superiores a 0,7 indicam a confiabilidade satisfatória. Conforme ilustra a Tabela 5, apenas um fator demonstrou Alfa de Cronbach inferior a 0,6, sendo excluído da análise. A Tabela 5 exhibe os resultados.

Tabela 5 – Alfa de Cronbach dos fatores de Comportamento de Cidadania Organizacional

Fator	N de variáveis	Alfa de Cronbach
Fator 1	5	0,795
Fator 2	5	0,829
Fator 3	4	0,770
Fator 4	2	0,599

Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, como resultado final da análise fatorial, observa-se que o fator com maior confiabilidade foi o fator 2 (Alfa de Cronbach superior a 0,8), demonstrando uma consistência interna muito boa, os fatores 1 e 3 com alfa superior a 0,7, que comprova uma boa consistência interna. Já o fator de 4 apresentou uma confiabilidade menor (alfa 0,6), o que o exclui como fator da análise.

O instrumento original de Dekas et. al (2013), na sua versão revisada e reduzida, era composto por cinco fatores (ajuda, voz, participação social, Sustentabilidade do empregado e virtude cívica). No presente estudo, dois fatores foram excluídos (4 e 5, Participação Social e Sustentabilidade do Empregado), corroborando o estudo de Andrade (2017), cujo objeto de pesquisa foram colaboradores do setor educacional.

Na Tabela 6, pode-se observar que todas as variáveis de cada fator possuem carga fatorial superior 0,40, o que indica uma representatividade adequada. Para Avrichir e Dewes (2006), quanto maior a carga fatorial, melhor é o item.

Tabela 6 – Cargas Fatoriais das 4 dimensões obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes

Fator 1 – Ajuda			
Variáveis	Descrição	Fator Original CCO	Carga Fatorial
21	Tento evitar problemas para os colegas de trabalho.	Ajuda	0,729
22	Considero o impacto de minhas ações sobre os colegas.	Ajuda	0,707
23	Me comunico com os outros antes de iniciar ações que possam afetá-los.	Ajuda	0,702
20	Estou sempre pronto para ajudar aqueles ao meu redor.	Ajuda	0,669
01	Faço os outros se sentirem confortáveis sendo eles mesmos no trabalho.	Sustentabilidade do empregado	0,561
Fator 2 - Voz			
Variáveis	Descrição	Fator Original CCO	Carga Fatorial
14	Faço sugestões criativas aos colegas	Voz	0,764
16	Faço sugestões construtivas para melhorar os processos de trabalho.	Voz	0,740
15	Expresso minhas opiniões sobre assuntos relacionados ao trabalho, mesmo quando outros discordam.	Voz	0,739
17	Incentivo outros do grupo a emitirem opiniões relacionadas a assuntos que afetam o grupo.	Voz	0,712
19	Ajudo com prazer os colegas a resolverem problemas relacionados ao trabalho	Ajuda	0,557
Fator 3- Virtude Cívica			
Variáveis	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
9	Participo de eventos que não são obrigatórios, mas que ajudam a comunidade da empresa.	Virtude Cívica	0,764
10	Participo de reuniões que não são obrigatórias, mas que são consideradas importantes.	Virtude Cívica	0,762
12	Participo de oportunidades de compartilhamento de conhecimento organizadas pela empresa (ex. palestras, cursos de formação).	Virtude Cívica	0,652
11	Me mantenho atualizado com as novidades da empresa (ex. mudanças da empresa).	Virtude Cívica	0,562

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se, na Tabela 6, que, no fator 1, predominaram as assertivas do fator original Ajuda, como abordado por Dekas et. al (2013), cujas variáveis trazem como temáticas comportamentos de ajuda com relação aos colegas de trabalho, composto por seis variáveis. No entanto, no presente estudo, tal fator foi composto por cinco

variáveis, sendo quatro pertencentes ao fator original Ajuda e inclusa uma variável (01), pertencente ao fator original Sustentabilidade do empregado. Essa inserção se dá pelo fato de a variável mencionar um comportamento de ajuda ao cooperarem para que os colegas se sintam confortáveis no ambiente de trabalho. Para Dekas et al. (2013), a ajuda se refere a uma atitude voluntária em colaborar com os colegas. No estudo de Andrade (2017), utilizaram-se seis fatores do instrumento de Dekas et al. (2013), sendo que as variáveis de três fatores (Voz, Virtude Cívica e Ajuda) se mantiveram como o fator original, porém, o fator Altruísmo trouxe questões que pertenciam a outro fator originalmente (Ajuda), bem como os fatores Participação Social e Sustentabilidade do Empregado obtiveram variáveis iguais do fator original, porém, foram inseridas variáveis de outros fatores, como Voz e Participação Social.

No fator 2, a maioria das variáveis agruparam-se no mesmo fator que o modelo original de Dekas et al. (2013), denominado Voz, que é relacionada à participação dos membros em realizar sugestões nos processos que envolvem o trabalho. Tal fator no modelo original era composto por quatro variáveis e, no presente estudo, todos se mantiveram, porém, foi inserida uma variável pertencente ao fator original Ajuda. Pode-se inferir que tal inserção se relacionou ao fator Voz, porque a resolução de problemas só existe se há comunicação entre as pessoas, que, ao mencionarem seus dilemas umas às outras, conseguem juntas encontrar ideias para solucionar seus problemas.

Com relação ao fator 3 dos CCO, observa-se que quatro variáveis são pertencentes à Virtude Cívica, porém, o modelo original era composto por cinco variáveis, sendo excluída uma variável de acordo com as comunalidades por apresentar carga menor que 0,5. Segundo Dekas et. al (2013), esse fator compreende as ações de iniciativas dos empregados, com reconhecimento das responsabilidades como parte da organização.

De maneira geral, observou-se que foram mantidos três fatores dos cinco apresentados no modelo de Dekas et al. (2013), sendo excluídos os fatores Sustentabilidade do Empregado e Participação Social. Esse mesmo achado foi também apresentado no estudo de Andrade (2017) com trabalhadores do setor educacional.

Após a análise fatorial exploratória, foram analisados as médias e os desvios-padrão das variáveis dos CCO e dos quatro fatores identificados. A Tabela 7 apresenta esses resultados.

Tabela 7 – Média e Desvio-padrão das variáveis e Fatores de Comportamento de Cidadania Organizacional

Fator	Variáveis	Média	Desvio Padrão
Ajuda	21. Tento evitar problemas para os colegas de trabalho.	4,36	0,78
	22. Considero o impacto de minhas ações sobre os colegas.	4,16	0,81
	23. Me comunico com os outros antes de iniciar ações que possam afetá-los.	4,22	0,74
	20. Estou sempre pronto para ajudar aqueles ao meu redor.	4,45	0,68
	1. Faço os outros se sentirem confortáveis sendo eles mesmos no trabalho	4,24	0,75
	Média Geral	4,29	0,75
Voz	14. Faço sugestões criativas aos colegas	4,06	0,78
	16. Faço sugestões construtivas para melhorar os processos de trabalho.	4,22	0,74
	15. Expresso minhas opiniões sobre os assuntos relacionados aos trabalho, mesmo quando outros discorda.	4,07	0,83
	17. Incentivo outros do grupo a emitirem opiniões relacionadas a assuntos que afetam o grupo.	3,90	0,94
	19. Ajudo com prazer os colegas a resolverem problemas relacionados ao trabalho.	4,44	0,68
	Média Geral	4,13	0,79
Virtude Cívica	9. Participo dos eventos que não são obrigatórios, mas que são consideradas importantes.	3,82	0,94
	10. Participo de reuniões que não são obrigatórias, mas que são consideradas importantes.	3,99	0,84
	12. Participo de oportunidades de compartilhamento de conhecimento organizadas pela empresa (ex. palestras, cursos de formação).	4,09	0,91
	11. Me mantenho atualizado com as novidades da empresa (ex. mudanças da empresa).	4,25	0,74
	Média Geral	4,04	0,86

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando-se as variações da escala de (1) Discordo totalmente e (5) Concordo totalmente, os resultados da Tabela 7 mostram que as variáveis com maior média de concordância entre os respondentes foram: (20) “Estou sempre pronto para ajudar aqueles ao meu redor” e (19) “Ajudo com prazer os colegas a resolverem

problemas relacionados ao trabalho”, ambas pertencentes aos fatores Ajuda e Voz, respectivamente. Isso demonstra que os colaboradores procuram colaborar com os colegas de trabalho, evitando possíveis conflitos que possam impactar as relações interpessoais. Dekas et al. (2013) descreve, em seu modelo, o fator Voz como a participação dos indivíduos em dar sugestões nos processos do trabalho, o que, conseqüentemente, tende a estimular o fator Ajuda, uma vez que o colaborador que possui abertura para expressar suas opiniões sente-se confortável em colaborar, cooperar com outras pessoas. A cooperação é considerada essencial nas relações interpessoais e, segundo Barnard (1971), é o que move as organizações, uma vez que as empresas são constituídas por pessoas.

Já as variáveis com menor média foram: (9) *“Participo dos eventos que não são obrigatórios, mas que são considerados importantes”* e (17) *“Incentivo outros do grupo a emitirem opiniões relacionadas a assuntos que afetam o grupo”*, pertencentes ao fator Virtude Cívica e Voz, respectivamente, o que evidencia que, para os trabalhadores do conhecimento do setor de TI, em sua maioria, há pouca participação em atividades que não são obrigatórias, mas consideradas importantes para a empresa. Além disso, foi evidenciado a menor incidência em relação à emissão de opiniões que podem interessar toda a equipe.

Com relação à média entre os três fatores (Ajuda, Voz e Virtude Cívica), nota-se que as maiores foram os fatores Ajuda (4,29) e Voz (4,13), o que conota uma percepção por parte dos colaboradores de que colaborar com os outros é um fator priorizado no ambiente laboral, da mesma maneira que poder apresentar suas sugestões para o andamento do trabalho é considerado um fator importante na percepção dos entrevistados. No estudo de Andrade (2017) com colaboradores do setor educacional, as maiores médias foram os fatores Ajuda e Altruísmo aos Colegas, e as menores médias foram entre Voz e Virtude Cívica, assim, percebe-se a distinção de percepção com populações diferentes (setor educacional e de tecnologia da informação). Ademais, verifica-se que o desvio-padrão da maioria das variáveis apresentou resultado próximo a 1, demonstrando haver pouca variabilidade nas respostas.

4.3 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES SOBRE SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

Esta seção apresenta a percepção dos colaboradores com relação ao SST, construto que possui um impacto significativo nos resultados das organizações, uma vez que contribui para a proteção e promoção da saúde das pessoas. O instrumento utilizado foi de Siqueira e Gomide Jr. (2008), constituído por 18 questões, buscando identificar a percepção dos indivíduos sobre os três tipos de suporte: informacional, instrumental e emocional.

Para a medida de adequação da amostra KMO, obteve-se coeficiente de 0,935. Por fim, nas comunalidades, foi excluída uma variável. Em seguida, para a realização da Análise Fatorial Exploratória, considerou-se o teste de esfericidade de Bartlett, cujo resultado foi positivo (sig, 0,000).

Tabela 8 – Realocação das variáveis de Suporte Social no Trabalho

Fator	Quantidade de Variáveis	Variáveis Excluídas	Variáveis inseridas (realocadas)
Suporte Informacional	7	1	2
Suporte Emocional	6	1	0
Suporte Instrumental	5	3	2
TOTAL	18	5	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se observar, com base na Tabela 8, que o instrumento original continha sete assertivas no fator suporte informacional, porém, no contexto estudado, observou-se que, nesse fator, uma variável (C44) foi realocada para o fator Suporte Instrumental. Além disso, foram inseridas duas variáveis (C35 e C45, originalmente pertencentes ao fator suporte instrumental), totalizando oito variáveis.

No fator Suporte Emocional, foi excluída uma variável (C38), que foi realocada para outro fator, totalizando cinco variáveis. Já no Suporte Instrumental, foram excluídas três variáveis (C35, C42 e C45), sendo duas realocadas (C35 e C45), e foram inseridas duas variáveis (C38 e C44) que pertenciam ao fator, totalizando quatro variáveis no Suporte Instrumental. Diante disso, percebe-se que o construto resultou em 17 assertivas, ocorrendo apenas algumas alterações quanto à sua categorização de acordo com as respostas dos colaboradores do setor pesquisado.

Tabela 9 – Percentual de Variância Explicada pelos fatores do Suporte Social no Trabalho

Fator	Total	% de Variância	% Acumulado
Fator 1	5,011	29,479	29,479
Fator 2	3,136	18,499	47,928
Fator 3	2,955	17,385	65,313

Fonte: Dados da pesquisa;

Os resultados apresentados na Tabela 9 demonstram que o fator 1 concentra 29,48% de variância e todos os fatores explicam 65,31% de variância, que é considerada satisfatória conforme Malhotra (2012).

Tabela 10 – Alfa de Cronbach do Suporte Social no Trabalho

Fator	N. de variáveis	Alfa de Cronbach
Fator 1	8	0,913
Fator 2	5	0,861
Fator 3	4	0,807

Fonte: Dados da pesquisa.

Para verificar a confiabilidade dos fatores do SST, foi necessário analisar a confiabilidade dos construtos por meio do Alfa de Cronbach, que, de acordo com a Tabela 10 demonstrou coeficientes superiores a 0,8, indicando uma consistência interna boa. O fator Suporte Informacional Alfa de Cronbach foi superior a 0,9, o que indica consistência interna muito boa, já o Suporte Emocional e Instrumental apresentaram Alfa de Cronbach superior a 0,8, considerado de consistência boa.

Tabela 11 – Cargas Fatoriais das três dimensões de Suporte Social no Trabalho obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes

Fator 1 – Suporte Informacional			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
48	Os superiores compartilham as informações importantes com os empregados	Suporte Informacional	0,799
49	As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos		0,792
47	As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.		0,780
39	As informações circulam claramente entre os setores da empresa.		0,721
43	Há facilidade de acesso às informações importantes.		0,702
40	As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.		0,665
35	Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados.	Suporte instrumental	0,667
45	São pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados		0,575
Fator 2 - Suporte Emocional			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
33	As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.	Suporte Emocional	0,780
34	As pessoas são amigas umas das outras.		0,776
32	As pessoas gostam umas das outras.		0,702
46	As pessoas se preocupam umas com as outras.		0,652
37	Pode-se confiar nas pessoas.		0,619
Fator 3 – Suporte instrumental			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
36	Os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.	Suporte Instrumental	0,775
44	Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.	Suporte informacional	0,769
41	Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.	Suporte Instrumental	0,657
38	Pode-se confiar nos superiores	Suporte Emocional	0,524

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo os dados apresentados na Tabela 11, pode-se constatar que os fatores do Suporte Informacional (oito variáveis), Emocional (cinco variáveis) e

Instrumental (quatro variáveis), em sua maioria, apresentam carga fatorial superior a 0,7, o que significa que apresentam uma consistência razoável. Desse modo, há certa diferença na percepção sobre o SST pelos respondentes.

Diante disso, pode-se inferir que os trabalhadores do setor de TI identificam o suporte recebido no ambiente de trabalho de maneira distinta uns dos outros, talvez pelo fato de que há pouca interação entre indivíduos, caracterizada pela nova configuração de equipes que a tecnologia trouxe para o mercado de trabalho, conforme destaca David (2017). A falta de interação dificulta a manifestação de ajuda entre as pessoas, o que tende a explicar o entendimento dos trabalhadores do setor de TI sobre questões como o apoio recebido no trabalho

Em seguida, procedeu-se com a verificação da média e do desvio-padrão das variáveis de cada fator referente ao SST.

Tabela 12 – Média e Desvio-padrão das variáveis e fatores do Suporte Social no Trabalho

(continua)			
Fator	Variáveis	Média	Desvio-padrão
Suporte Informacional	48. Os superiores compartilham as informações importantes com os empregados	3,79	1,02
	49. As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos.	3,76	1,00
	47. As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.	3,70	0,94
	39. As informações circulam claramente entre os setores da empresa.	3,35	1,09
	43. Há facilidade de acesso às informações importantes.	3,73	1,00
	35. Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados.	3,43	1,22
	40. As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.	3,71	0,99
	45. São pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados.	3,77	1,07
		Média Geral	3,66
Suporte Emocional	33. As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.	3,42	0,92
	34. As pessoas são amigas umas das outras.	3,74	0,81

	Variáveis	Média	Desvio-padrão
Suporte Emocional	32. As pessoas gostam umas das outras.	3,86	0,90
	46. As pessoas se preocupam umas com as outras.	3,79	0,84
	37. Pode-se confiar nas pessoas.	3,79	0,88
	Média Geral	3,72	0,87
Suporte Instrumental	36. Os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.	3,90	0,93
	44. Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.	4,10	0,92
	41. Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.	4,43	0,82
	38. Pode-se confiar nos superiores	4,01	0,87
	Média Geral	4,11	0,89

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando as variações da escala, que foram de (1) Discordo totalmente e (5) Concordo totalmente, os resultados da Tabela 16 apresentam as variáveis: (41) “*Existe cumprimento das obrigações financeiras com os empregados*” e (44) “*Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas*”, com as maiores média de 4,43 e 4,10 respectivamente, variáveis pertencentes ao Suporte Instrumental. Para Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2008), esse tipo de suporte se refere à percepção do colaborador com relação ao apoio fornecido pela empresa, na qual este propicia os recursos necessários para que as tarefas sejam executadas com praticidade.

A menor média (3,35) identificada foi a variável (39) “*As informações circulam claramente entre os setores da empresa*”, que se refere ao fator Suporte Informacional, que, segundo Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2008), é quando o colaborador percebe que a empresa possui uma rede de comunicação interna, cujas informações são precisas e confiáveis. Logo, pode-se inferir que, para os indivíduos pesquisados, esse tipo de apoio não é tão comum dentro de suas empresas, o que tende, muitas vezes, a dificultar o fluxo de comunicação interna, podendo inclusive afetar a comunicação com clientes.

Por fim, o desvio-padrão da grande parte das variáveis apresentou resultado próximo a 1, ou seja, houve pouca variação nas respostas dos indivíduos. No entanto, cabe ressaltar que, no fator Suporte Informacional, o desvio-padrão de seis variáveis foram maior que 1, o que significa uma dispersão nas respostas.

4.4 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE CONFIANÇA INTERPESSOAL

A presente seção apresenta as percepções dos colaboradores quanto à CI no ambiente de trabalho, que, segundo Lee et al. (2011), é o motor que tende a levar as pessoas a cooperarem umas com as outras. Para tanto, o instrumento analisou a Confiança entre colegas, que, de acordo com Nyhan (2000), promove a cooperação e melhora as relações humanas dentro do ambiente laboral e a Confiança entre superior e subordinado – considerada como estimulador da produtividade.

Para a realização da Análise Fatorial Exploratória, foi considerado o teste de esfericidade de Bartlett, bem como a medida de adequação da amostra KMO e as Comunalidades, conforme Hair et al. (2009). Assim, o teste de Bartlett apresentou resultado significativo (sig, 0,000), e o KMO apresentou coeficiente 0,881; já com relação às Comunalidades, não houve variável excluída.

Para a Análise Fatorial Exploratória das variáveis do instrumento de CI, conforme o modelo de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011), também validado por Andrade (2017), foram utilizadas as oito questões do instrumento e não foram excluídas nenhuma das variáveis. Além disso, foi verificado outro critério de análise baseado em Malhotra (2012), no qual um nível considerado satisfatório é em torno de 60% de variância. A partir disso, percebe-se, na Tabela 13, que o fator 1 (Confiança nos Superiores) possui 39,69% de variância, e os dois fatores (Confiança no Superior e Confiança nos Colegas) juntos explicam 76,13% de toda a variância.

Tabela 13 – Percentual de Variância Explicada pelos fatores de Confiança Interpessoal

Fator	Total	% de Variância	% Acumulado
Fator 1 (Confiança no Superior)	3,175	39,689	39,689
Fator 2 (Confiança nos Colegas)	2,915	36,438	76,128

Fonte: Dados da pesquisa.

Após a identificação dos fatores, na Tabela 14, apresenta-se o Alfa de Cronbach. Identificou-se que os fatores relativos à CI, possuem carga superior a 0,9 (Confiança no Superior), o que indica consistência muito boa do instrumento, e superior a 0,8, considerada consistência boa, cujas confiabilidades são satisfatórias de acordo com Hair et al. (2005).

Tabela 14 – Alfas de Cronbach da Confiança Interpessoal

Fator	Número de variáveis	Variáveis excluídas	Alfa de Cronbach
Fator 1 (Confiança no Superior)	4	-	0,919
Fator 2 (Confiança nos Colegas)	4	-	0,864

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 15, apresenta-se a carga fatorial de cada item referente aos fatores 1 e 2.

Tabela 15 – Cargas Fatoriais das duas dimensões de Confiança Interpessoal obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes

Fator 1 – Confiança no Superior			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
31	Eu sinto que posso contar ao meu superior qualquer coisa sobre o meu trabalho.	Confiança no superior	0,883
30	Meu superior irá me apoiar em uma situação de aperto.	Confiança no superior	0,861
28	Tenho confiança de que meu superior é tecnicamente competente nos elementos críticos do seu trabalho.	Confiança no superior	0,833
29	Quando meu superior me fala algo, posso confiar no que ele diz.	Confiança no superior	0,829
Fator 2 – Confiança nos colegas			
26	Posso confiar nas pessoas com quem trabalho para me ajudar se eu precisar.	Confiança nos colegas	0,832
25	Se eu enfrentar dificuldades no trabalho, sei que meus colegas irão tentar me ajudar.	Confiança nos colegas	0,820
24	Posso confiar que a maioria dos meus colegas faz o que diz que irá fazer.	Confiança nos colegas	0,728
27	Confio que meus colegas não irão tornar meu trabalho mais difícil, não me decepcionado.	Confiança nos colegas	0,768

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados da Tabela 15, nota-se que o fator 1 (Confiança no Superior) apresentou as mesmas variáveis do fator original propostos por Nyhan (2000). Da mesma forma, o fator 2 (Confiança nos Colegas) demonstrou manter as mesmas variáveis do modelo original de Oh e Park (2011). Diante dos resultados, pode-se inferir que o modelo original de Oh e Park (2011) e Nyhan (2000), validados por Andrade (2017), para o contexto brasileiro no setor educacional, também se manteve diante da validação com trabalhadores do setor de TI. Tal achado corrobora Fanzeres e Lima (2018), ao mencionarem a existência de CI no trabalho virtual, que é caracterizado pelo setor de TI. No presente estudo, os respondentes são colaboradores de empresas prestadoras de serviços.

Tabela 16 – Média e Desvio-padrão dos fatores de Confiança Interpessoal

Fator	Variável	Média	Desvio-padrão
Confiança no superior	31 Eu sinto que posso contar ao meu superior qualquer coisa sobre o meu trabalho.	4,07	0,98
	30 Meu superior irá me apoiar em uma situação de aperto.	4,19	0,88
	28 Tenho confiança de que meu superior é tecnicamente competente nos elementos críticos do seu trabalho.	4,14	0,97
	29. Quando meu superior me fala algo, posso confiar no que ele diz.	4,17	0,88
	Média Geral	4,14	0,93
Confiança nos Colegas	26. Posso confiar nas pessoas com quem trabalho para me ajudar se eu precisar.	3,97	0,86
	25. Se eu enfrentar dificuldades no trabalho, sei que meus colegas irão tentar me ajudar.	3,97	0,84
	24. Posso confiar que a maioria dos meus colegas faz o que diz que irá fazer.	3,62	0,98
	27. Confio que meus colegas não irão tornar meu trabalho mais difícil, não me decepcionado.	3,76	0,94
	Média Geral	3,83	0,90

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às médias do instrumento de CI, observa-se, na Tabela 20, que as variáveis (30) *“Meu superior irá me apoiar em uma situação de aperto”* (29) *“Quando meu superior me fala algo, posso confiar no que ele diz”*, tiveram médias de 4,19 e 4,17 pertencentes ao fator 1 (Confiança no Superior). Os resultados revelam

que a confiança no superior foi o fator com maior concordância, a partir disto, pode-se inferir que, na percepção desses colaboradores, um setor onde o superior imediato passa firmeza em suas ações e demonstra competência no cargo que exerce, tende a manter o seu subordinado confiante nos processos de trabalho. Para Nyhan (2000), esse tipo de confiança aumenta produtividade da organização e, conseqüentemente, o comprometimento organizacional. Nota-se a forte relação que a liderança exerce sobre seus liderados, estimulando inclusive a confiança das pessoas de que o está sendo orientado é o certo e que seu superior é competente o bastante em suas atribuições. Tais percepções corroboram com o que Rennó (2011) menciona, considerando a confiança como a essência das relações interpessoais.

Cabe ressaltar que, por se tratar de uma amostra cujo setor é considerado desafiador por apresentar novas estruturas de trabalho e de equipes (DAVID, 2017), a confiança está presente nas relações interpessoais. Para Fanzeres e Lima (2018), mesmo em um ambiente de trabalho virtual, onde há contato com outras pessoas, sejam elas clientes ou colegas de trabalho ou por meio de suporte virtual, há alto nível de confiança entre superiores e subordinados (confiança vertical) e entre colegas (confiança horizontal).

As menores médias se apresentaram nas variáveis relativas ao fator confiança entre os colegas: (27) *“Confio que meus colegas não irão tornar meu trabalho mais difícil, não me decepcionando”* com 3,76 de média e (24) *“Posso confiar que a maioria dos meus colegas faz o que diz que irá fazer”* com média de 3,62. Sobre o desvio-padrão, percebe-se que todas as variáveis apresentaram resultado próximo a 1, o que evidencia pouca variação nas respostas dos participantes da pesquisa.

4.5 CORRELAÇÃO DOS FATORES DOS CONSTRUTOS DE COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL, CONFIANÇA INTERPESSOAL E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO E CORRELAÇÃO ENTRE SI

Com o propósito de estabelecer as relações entre os fatores de cada construto, considerando as percepções dos trabalhadores do setor de TI, realizou-se a análise de correlação entre os fatores. Diante disso, calculou-se o Coeficiente de Pearson, que para Hair et al. (2009), mede a força, intensidade bem como o grau de relação linear entre duas variáveis aleatórias, cujos resultados são apresentados na Tabela 17.

Tabela 17 – Matriz de Correlação entre os construtos EPSST, CI e CCO

Correlações	Ajuda	Voz	Virtude Cívica	Confiança no Superior	Confiança nos Colegas	Suporte Informacional	Suporte Emocional	Suporte Instrumental
Ajuda	1	** 0,576	** 0,512	** 0,478	** 0,458	** 0,453	** 0,430	** 0,478
Voz		1	** 0,507	** 0,301	** 0,300	** 0,353	** 0,319	** 0,387
Virtude Cívica			1	** 0,361	** 0,349	** 0,387	** 0,362	** 0,431
Confiança no superior				1	** 0,588	** 0,625	** 0,573	** 0,662
Confiança nos colegas					1	** 0,527	** 0,673	** 0,535
Suporte Informacional						1	** 0,656	** 0,713
Suporte Emocional							1	** 0,643
Suporte Instrumental								1

*Correlação é significativa ao nível 0,05.

* Correlação é significativa ao nível 0,01.

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se, na Tabela 17, a correlação de Pearson, que, segundo Hair et al. (2009), indica a força de associação entre duas variáveis. Para Pestana e Gargeiro (2008), correlações entre 0,01 e 0,2 são consideradas muito baixas; de 0,2 a 0,39 são classificadas como baixa; correlações entre 0,4 e 0,69 são consideradas moderadas; entre 0,7 e 0,89 são correlações altas; e entre 0,9 e 1 são classificadas como correlações muito altas. De maneira geral, os dados obtidos por meio da correlação foram significativos.

Ao analisar os fatores que compõem o construto de CCO, na cor azul na Tabela 17, observa-se que são fatores positivos que possuem o mesmo sentido de associação. Quanto à intensidade, percebe-se que são moderados por apresentarem coeficiente entre 0,4 e 0,69 conforme Pestana e Gageiro (2009), no entanto, o maior coeficiente entre os fatores refere-se à Ajuda e Voz (0,576). A partir disso, pode-se inferir que quanto mais os colaboradores percebem que possuem oportunidades de apresentar suas sugestões quanto ao fluxo, procedimentos do trabalho, talvez participando inclusive dos processos de decisão, mais eles se sentem dispostos em ajudar, cooperar com os colegas. Segundo Ayllón (2007, p. 40), cooperar é agir em conjunto com outras pessoas para um mesmo objetivo. Maciel (2009, p. 216) afirma que “ao cooperar estaríamos desenvolvendo ações coordenadas para problemas

comuns para os quais não possuímos resposta ou capacidade individual para solucioná-los”. Portanto, percebe-se a importância que há na percepção do indivíduo em ter oportunidade de apresentar suas opiniões à empresa e, assim, colaborar para os resultados da organização.

Quando se analisa o construto SST, destacados na cor verde na Tabela 17, os coeficientes são positivos com intensidade moderada, conforme mencionam Pestana e Gargeiro (2008), no entanto, cabe ressaltar que o Suporte Instrumental e o Suporte Informacional apresentaram coeficiente cuja intensidade é alta (0,713). Diante disso, nota-se que, para os respondentes, há percepção de apoio material por parte da empresa, da mesma maneira que identificam comunicação com os funcionários no que diz respeito a orientações e informações que são pertinentes ao grupo.

Cohen e Wilss (1985) afirmam que o suporte instrumental é compreendido como um apoio material tangível e suporte instrumental, cujo apoio é por meio de materiais, tende a auxiliar na redução do estresse. Assim, o SST tem sido considerado como uma fonte de apoio que reduz o estresse laboral e doenças psicológicas oriundas do trabalho.

Ao considerar a relação existente entre os fatores de CI e CCO, destacado na cor roxa na Tabela 17, nota-se que os resultados demonstraram associações positivas, com predominância de coeficientes moderados (entre 0,4 e 0,69) conforme Pestana e Gargeiro (2008). A maior correlação (0,478) foi entre os fatores Ajuda (CCO) e Confiança nos Superiores (CI). Pode-se inferir que quanto mais há CI, especificamente confiança entre superior e subordinado, mais inclinado está o indivíduo em desenvolver comportamentos discricionários como a ajuda. Como já descrito, a confiança no superior é percebida quando há certeza de que o superior é capacitado e justo em suas ações. Para Nyhan (2000), a confiança tende a facilitar nas resoluções de problemas que surgem no ambiente de trabalho.

No que se refere à relação entre SST e CCO, sinalizado na cor amarela na Tabela 17, os fatores são positivos, mas com intensidade baixas (entre 0,2 e 0,39) e moderadas (entre 0,4 e 0,69). A maior correlação (0,478) está entre os fatores Ajuda (CCO) e Suporte Instrumental (SST). O Suporte Instrumental é classificado como um tipo de apoio dado ao indivíduo de maneira tangível, ou seja, por meio de materiais de trabalho, tende a estimular comportamentos de ajuda. Nessa mesma perspectiva, Bolino et al. (2015) salienta que, quando o colaborador compreende que a

organização onde trabalha, desenvolve ações de apoio, demonstrando preocupação para com seus colaboradores a manifestação de atitudes voluntárias é maior.

Por fim, na relação entre os fatores de CI e SST, destacadas na cor cinza na Tabela 17, também se perceberam associações positivas, cujos coeficientes foram considerados moderado, sendo a maior correlação (0,673) entre os fatores Suporte Emocional (SST) e Confiança nos Colegas (CI).

Na percepção de Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2009), o suporte emocional está relacionado às crenças dos indivíduos de que, na empresa, há pessoas confiáveis, preocupadas umas com as outras. Para Nyhan (2000), a confiança entre colegas promove a cooperação, conseqüentemente, melhora as relações humanas, minimiza efeitos negativos no ambiente de trabalho e fortalece as relações interpessoais (NOVELLI; FISCHER; MAZZON, 2006). A partir dessas perspectivas e com base nos resultados, pode-se dizer que a Confiança entre os colegas, fator essencial nas relações interpessoais, está associada ao Suporte Emocional presente no ambiente de trabalho.

Com base em todos os resultados apresentados nesta seção, pode-se observar que há relação positiva entre os construtos CCO de Dekas et al. (2013), SST de Siqueira e Gomide Jr. (2008) e CI de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011), conforme já apresentado na pesquisa de Andrade (2017). O apoio recebido no trabalho, denominado SST, trata-se de uma prestação de recursos psicológicos e materiais aos indivíduos, o que tende auxiliá-los a minimizar fatores estressantes decorrentes das atividades laborais. Ressalta-se ainda que a confiança aumenta quando o colaborador percebe que recebe suporte no trabalho (CAESENS; STINGLHAMBER; LUYPAERT, 2014).

Corroborando a perspectiva da relação positiva entre os três construtos estudados, Halbesleben e Wheeler (2015) afirmaram que CCO aumentam o SS e a Confiança entre as pessoas. Tendo em vista os resultados apresentados na Tabela 17, pode-se inferir que as correlações entre os fatores de CCO, CI e SST demonstraram relações existentes entre os construtos, sendo o maior com coeficiente classificado como moderado conforme Pestana e Gargeiro (2008). Tais resultados corroboram a perspectiva de Caesens, Stinglhamber e Luyoaert (2014), de que o apoio que o indivíduo recebe no ambiente de trabalho tende a aumentar a confiança entre as pessoas. Além disso, os resultados também corroboram com Lee et al.

(2011), de que a confiança possui relação com CCO e, para Caesens, Stinglhamber e Luybaert (2014), com o SST.

4.6 INFLUÊNCIA DA CONFIANÇA INTERPESSOAL E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO SOBRE COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL

O objetivo geral deste estudo consistiu em analisar a influência do SST e da CI sobre os CCO a partir da perspectiva dos trabalhadores do setor de TI. Para alcançá-lo realizou-se análise de regressão múltipla. Para Fávero et al. (2009), trata-se de verificar a influência de variáveis métricas (CI e SST) sobre uma única variável dependente métrica (CCO).

Tabela 18 – Coeficiente beta, significância e coeficiente de determinação ajustado (R^2) para os modelos de regressões

Variável Dependente	Constante		Confiança Interpessoal				Suporte Social no Trabalho				R^2
			Confiança nos Colegas		Confiança no Superior		Suporte Informacional		Suporte Instrumental		
			Valor	Sig.	Coef.	Sig.	Coef.	Sig.	Coef.	Sig.	
Ajuda	2,384	0,000	0,219	0,000	0,197	0,002			0,230	0,000	0,298
Voz	2,601	0,000	0,130	0,025					0,318	0,000	0,175
Virtude Cívica	2,203	0,000	0,166	0,003					0,342	0,000	0,201
CCO	2,424	0,000	0,197	0,000			0,160	0,015	0,300	0,000	0,313

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme visualizado na Tabela 18, os resultados apresentaram quatro fatores como preditores do CCO: Confiança nos Colegas e Confiança no Superior (CI), Suporte Informacional e Suporte Instrumental (SST). No entanto, cabe ressaltar que o fator Suporte Social Emocional foi excluído por não apresentar nenhuma associação com CCO nesta pesquisa.

Para o modelo apresentado, percebe-se que, para a variável dependente Ajuda, as variáveis independentes influenciadoras foram Suporte Instrumental, Confiança nos Colegas e Confiança no Superior. Diante das análises do coeficiente beta (coef), que, de acordo com Hair et al. (2009), expressam a influência e a direção de cada variável independente sobre a variável dependente, indicaram que a influência é positiva. Assim, pode-se inferir que quanto mais o indivíduo percebe que

há suporte material dentro da sua empresa e há confiança tanto entre colegas quanto no superior, mais ele está inclinado em desenvolver comportamentos de ajuda.

Para a variável dependente Voz, cujas variáveis independentes são Suporte Instrumental e Confiança nos Colegas, sugere-se que quanto maior a percepção de que a organização fornece as condições necessárias para a execução do trabalho e que há um clima no qual existe confiança, mais ele sente-se à vontade em dar sugestões para a empresa. Nota-se que o Suporte Instrumental e a Confiança entre Colegas influenciam os fatores de CCO, tais como Ajuda e Voz, o que denota que quanto maior a percepção do suporte material por parte da organização como um todo, maior a probabilidade de o indivíduo em cooperar com outras pessoas e dar sugestões à empresa. Já a Confiança no Superior influencia apenas o fator Ajuda. Tais percepções corroboram Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), que afirmam de que o SST aumenta a confiança entre as pessoas, o que tende a reduzir possíveis conflitos, pois mais atitudes positivas são desenvolvidas (FERIN; DIRKS, 2002).

Com relação à variável Virtude Cívica, nota-se que as variáveis influenciadoras são Suporte Instrumental e Confiança nos Colegas. Portanto, pode-se inferir que quanto mais o indivíduo percebe que a empresa lhe fornece os meios necessários em termos tangíveis para que ele execute suas tarefas e que há o predomínio de confiança entre os colegas de trabalho, mais ele irá compreender que faz parte da organização e tomará atitudes de iniciativas diante do fato de perceber que suas responsabilidades enquanto membro da organização.

Além disso, nota-se que a variável CCO possui como variáveis influenciadoras Suporte Instrumental, Suporte Informacional e Confiança nos Colegas, demonstrando, dessa forma, que os construtos de CI e SST são influenciadores de CCO. Tal resultado vai ao encontro das percepções de Lee et al. (2011) ao afirmarem que a CI é um antecedente de comportamento discricionário, assim como o Suporte Instrumental pertencente ao SST influencia CCO. Desse modo, pode-se perceber a influência positiva entre os construtos de CI e SST sobre os CCO na concepção dos trabalhadores do setor de TI. Tais achados reforçam o que Halbesleben e Wheeler (2015) afirmam sobre a confiança medir a relação entre a compreensão dos recursos disponíveis.

Na Tabela 18, é possível, ainda, identificar a exibição do coeficiente R^2 Ajustado (coeficiente de determinação), que sinaliza a parcela de variância de cada variável dependente que pode ser explicada pela variável independente. Nesta pesquisa, o R^2

ajustado demonstrou que o modelo da variável Ajuda apresentou o maior valor, em que 29,8% da variância do valor pode ser explicado por Suporte Instrumental, Confiança nos Colegas e Confiança no Superior. O modelo Virtude Cívica, com 20,1% de variância, explicada também por Suporte Instrumental e Confiança nos Colegas. Por fim, o modelo Voz, cuja variância foi de 15,7%, explicado do mesmo modo com Suporte Instrumental e Confiança nos Colegas.

Os resultados evidenciam que o Suporte Instrumental e o Suporte Informacional influenciam os fatores de Comportamentos de Cidadania Organizacional. Percebe-se, então, que para os trabalhadores do setor de TI, o desenvolvimento de atitudes voluntárias estão relacionados ao suporte material e às informações que recebem de sua empresa, uma vez que, por se tratar de um setor prestador de serviço de tecnologia, receber materiais, equipamentos e orientações são fundamentais para a execução do trabalho.

Percebe-se também que a Confiança entre os Colegas e a Confiança nos Superiores exercem impacto em todos os modelos, corroborando as perspectivas de Andrade (2017), na qual a CI influencia positivamente os CCO. Diante disso, percebe-se que, na percepção dos trabalhadores de TI, tanto a Confiança entre os Colegas e a Confiança no Superior são essenciais para que demais comportamentos possam surgir: por mais que em alguns casos os colaboradores não tenham convívio direto, apenas de modo virtual, a confiança entre eles é considerada fundamental para a execução de um trabalho. Fanzeres e Lima (2018) confirmam que mesmo num ambiente de trabalho, virtual há CI.

Ademais, percebe-se que o Suporte Instrumental e o Suporte Informacional explicam a Confiança entre os Colegas e também influencia os CCO. Sugere-se que, para os colaboradores do setor de TI, o fato de a organização priorizar as condições de trabalho em termos de oferecer os materiais necessários para o colaborador executar suas funções de maneira adequada e as informações serem repassadas são fundamentais, para a existência de confiança e, conseqüentemente, para que ocorra cooperação entre os colegas, atitudes de ajuda que não requerem algo em troca. Sobre os pressupostos dos modelos, os resultados são apresentados na Tabela 19.

Tabela 19 – Pressupostos do modelo de regressão

Variável dependente	Durbin Watson	KS (Sig)	Pesaran (Sig)	TOL	FIV
Ajuda	1,709	0,557	0,540	0,529	1,889
Voz	1,550	0,424	0,308	0,714	1,401
Virtude cívica	2,000	0,730	0,059	0,714	1,401
CCO	1,693	0,673	0,518	0,462	2,162

Fonte: Dados da pesquisa.

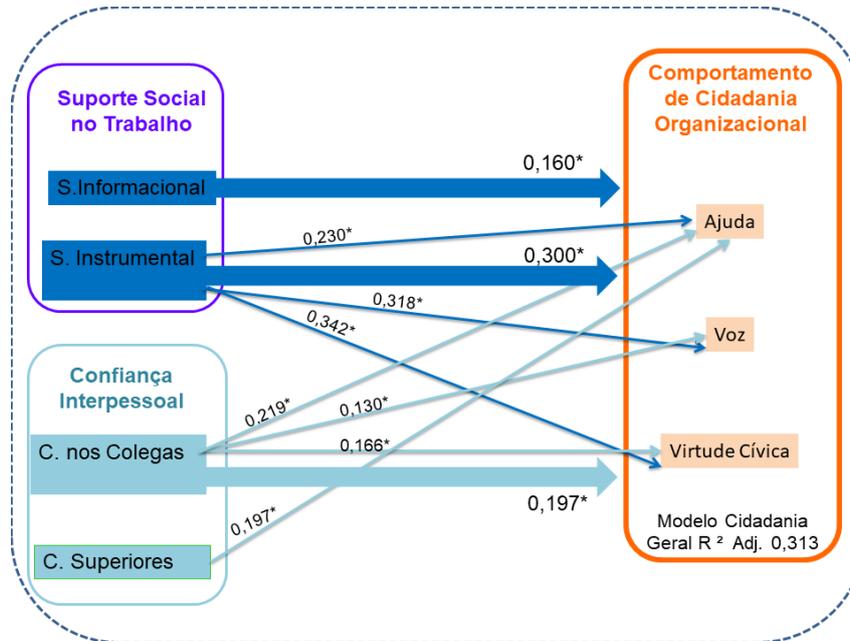
No primeiro momento, foi realizado o teste de Durbin Watson, que detecta a presença de autocorrelação, ou seja, dependência, em resíduos de uma análise de regressão (PESTANA; GAGEIRO, 2008). Para Gujarati (2006), os valores devem estar entre 1,63 a 2,37 para serem considerados dentro de um nível de 1% de significância. Em seguida, foi realizado o teste estatístico Kolmogorov Smirnov (KS), usado para comparar uma amostra com uma distribuição de probabilidade de referência ou duas amostras uma com a outra. É utilizado também para verificar a normalidade de erros de uma amostra que auxilia na verificação de normalidade de amostras. Segundo Hair et al. (2009), é esperado que os resíduos (erros) não demonstrem desvios substanciais, representando normalidade na amostra. Diante dos resultados da Tabela 19, pode-se observar que os valores são superiores a 0,05, que indicam normalidade.

Na avaliação de homocedasticidade, ou seja, a variância constante de erros experimentais para observações distintas (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2007), foi realizado o teste de Pesaran-Pesaran. Os resultados demonstram que todos os modelos foram adequados, atendendo as especificidades da homocedasticidade.

Por fim, realizou-se o Teste de Tolerância (TOL) e o Fator de Inflação de Variância (FIV), que avaliam se há multicolinearidade, ou seja, uma situação que ocorre quando algumas variáveis preditoras no modelo são correlacionadas a outras variáveis preditoras. Pestana e Gageiro (2008) afirmam que o TOL apresenta valores de zero a um, de modo que quanto mais próximo de 1, significa ausência de multicolinearidades. Para esses autores, os valores do FIV possuem um limite de 10, de modo que quando o teste apresenta valor superior a este, indica a presença do pressuposto. Assim, nota-se, na Tabela 19, que a pesquisa não apresentou problemas de multicolinearidade.

De um modo geral, percebe-se, na Figura 12, que os modelos de CI e SST influenciam CCO, conforme Andrade (2017) apresentou em sua pesquisa.

Figura 12 – Influência da Confiança Interpessoal e Suporte Social no Trabalho sobre Comportamentos de Cidadania Organizacional



* Coeficiente beta.
 Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se que os resultados desta pesquisa corroboram as perspectivas de Andrade (2017), de modo que a CI e o SST influenciam positivamente os CCO.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças no cenário laboral conduziram à interdependência entre as pessoas, conseqüentemente, impactando nos relacionamentos interpessoais (NOVELLI; FISCHER; MAZZON, 2006). A partir disso, torna-se importante investigar as relações interpessoais no ambiente laboral, uma vez que os relacionamentos são essenciais para as organizações (SHAH; CROSS; LEVIN, 2018).

O interesse em estudos que buscam compreender comportamentos tem crescido nos últimos anos. Nesta pesquisa, evidenciam-se os CCO, considerados temáticas estudadas a mais de 30 anos, conforme aponta Podsakoff et al. (2014). Para Organ (1988, 1997), CCO são atitudes discricionárias que não são exigidas formalmente por parte da empresa, mas que fortalecem o ambiente social e psicológico dentro dela. Para Porto e Tamayo (2003), são atividades espontâneas, inovadoras e pró-sociais, enquanto, para Andrade (2017), são essenciais para funcionamento das empresas, pois caracterizam a cooperação dos indivíduos.

Assim, o presente estudo buscou analisar os CCO praticados pelos trabalhadores do setor de TI, bem como suas percepções acerca do SST e da CI. Para tanto, analisou-se a influência dos construtos de SST e CI sobre CCO.

Para cumprir com este objetivo, foram aplicados questionários aos colaboradores do setor de TI em 41 empresas, tanto no RS quanto em outros estados do Brasil. Os instrumentos foram de SST, modelo de Siqueira e Gomide Jr. (2008); CI, de acordo com Nyhan (2000) e Oh e Park (2011); e CCO, conforme o modelo de Dekas et al. (2013), os quais permitiram identificar a percepção dos colaboradores do setor de TI.

Os resultados demonstraram um perfil cuja maioria dos respondentes eram homens (74,4%), com uma média de idade de 30,67 anos, sendo o nível de escolaridade de Ensino Superior Completo (47,2%). Além disso, percebeu-se que o estado civil preponderante dos indivíduos é solteiro (54,4%), cujo tempo de trabalho na empresa está em até cinco anos, assumindo setores e cargos, em sua maioria, ligados diretamente à TI. A carga horária revelou-se de oito horas diárias (61,36%), porém, há uma parcela de 30,68% que trabalha mais do que isso.

Ao analisar a percepção dos colaboradores com relação aos CCO, verificou-se, por meio da carga fatorial, que se mantiveram três fatores (Ajuda, Voz e Virtude Cívica), da mesma maneira que ocorreu no estudo de Andrade (2017), porém no

contexto educacional. Ainda, a maior média entre os três fatores foi de 4,29, cujo fator é Ajuda, o que demonstra que os colaboradores procuram ajudar uns aos outros. Logo, pode-se inferir que há cooperação nesse contexto, o que, para Barnard (1971), é fundamental para as relações interpessoais.

Quanto à percepção da CI, observou-se que não houve exclusão de variáveis, mantendo-se os mesmos fatores do modelo original de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011), que foram validados por Andrade (2017) no Brasil. Nesse construto, a maior média entre os fatores apresentou-se em Confiança nos Superiores (4,14), considerada pelos respondentes um fator mais importante do que confiar nos colegas de trabalho. Isso pode ser remeter ao fato de que o superior demonstra firmeza em suas ações, o que faz com seus subordinados confiem no que está sendo orientado. Para Nyhan (2000), esse tipo de confiança aumenta produtividade da organização e, conseqüentemente o comprometimento organizacional. É possível notar a forte relação que a liderança exerce sobre seus liderados nesse setor, estimulando a confiança entre os indivíduos, bem como na compreensão de que seu superior é competente o suficiente para o cargo que exerce.

Já com relação à percepção sobre o SST, houve alterações nas variáveis, sendo algumas realocadas entre os três fatores. A maior média foi de 4,11 para o Suporte Instrumental, evidenciando que, para os colaboradores do setor pesquisado, as empresas proporcionam recursos materiais para as atividades serem executadas. Torna-se importante relatar que houve diferença de fatores apresentados no presente estudo com relação aos construtos originais estudados para os modelos de Dekas et al. (2013) para CCO e de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011) para CI, ambos validados por Andrade (2017) para o contexto brasileiro; e o modelo de Siqueira e Gomide Jr. (2008) para SS no contexto brasileiro. O Quadro 18 apresenta tal configuração.

Quadro 18 – Questões dos Instrumentos Originais versus Questões dos Instrumentos resultantes das análises de pesquisa

Autores e Escala	Questões dos Instrumentos Originais		Questões dos Instrumentos diante dos resultados da pesquisa
	Fatores	Questões	Questões
Dekas <i>et al.</i> (2013) – CCO	Sustentabilidade do empregado	1, 2, 3, e 4.	-
	Participação Social	5, 6, 7 e 8.	5 e 6
	Virtude Cívica	9, 10, 11, 12 e 13.	9, 10, 11 e 12
	Voz	14, 15, 16 e 17.	14, 15, 16, 17 e 19
	Ajuda	18, 19, 20, 21, 22 e 23.	1, 20, 21, 22 e 23
Nyhan (2000) e Oh e Park (2011) – CI	Confiança nos Colegas	24, 25, 26 e 27.	24, 25, 26 e 27.
	Confiança nos superiores	28, 29, 30 e 31.	28, 29, 30 e 31.
Siqueira e Gomide Jr (2008) – EPSST	Suporte Emocional:	32, 33, 34, 37, 38 e 46.	32, 33, 34, 37, 46
	Suporte Instrumental:	35, 36, 42, 42 e 45	36, 38, 41 e 44
	Suporte Informacional:	39, 40, 43, 44, 47, 48 e 49.	35, 39, 40, 43, 45, 47, 48 e 49
Total		49 questões	41 questões

Fonte: Dados da pesquisa.

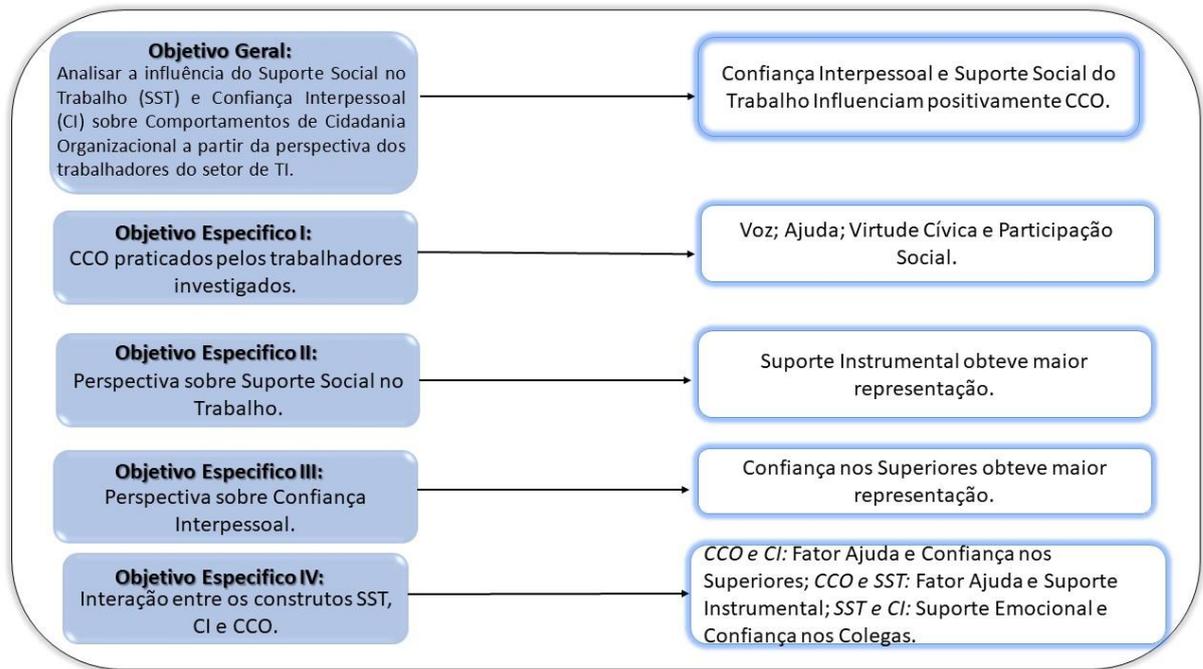
As informações apresentadas no Quadro 18 identificam que houve exclusão de um fator no instrumento de CCO, sendo o fator Sustentabilidade do Empregado (composto por quatro variáveis, porém, nas comunalidades, três apresentaram carga menor que 0,5). Tal fator foi excluído por apresentar apenas uma variável na percepção dos respondentes. Ademais, torna-se importante destacar que o fator Participação Social foi excluído da análise final por apresentar Alfa de Cronbach menor que 0,6 (0,599), conforme mencionado na Tabela 5. Tal resultado corrobora o estudo de Andrade (2017), no qual esses mesmos fatores (Sustentabilidade do Empregado e Participação Social) foram excluídos no contexto educacional. Além disso, é possível perceber que, no construto CI, não houve alterações, porém, quanto ao construto de SST, percebe-se que houve exclusão de uma variável no fator Suporte Informacional e inclusão de duas variáveis, sendo também excluída uma variável em Suporte Emocional e, por fim, no Suporte Instrumental, ocorreram três exclusões e duas inclusões de variáveis, ocasionando uma realocação de variáveis entre os fatores. Diante disso, esta pesquisa apresentou análise de dezesseis questões de CCO, oito de CI e 18 de SST.

A correlação entre os construtos de CCO e CI foi entre os fatores Ajuda e Confiança nos Superiores. Diante disso, sugere-se que quanto mais há confiança entre superior e subordinado, mais propício está o indivíduo em desenvolver atitudes de ajuda, comportamentos discricionários. Nessa mesma perspectiva, a maior correlação apresentada entre CCO e SS foi entre os fatores de Ajuda e Suporte Instrumental. Com isso, pode-se dizer que, para os trabalhadores do setor de TI, o fato de a empresa fornecer os recursos materiais necessários para o trabalho influencia em atitudes colaborativas entre os indivíduos, o que tende a trazer bons resultados para a empresa e melhora as relações interpessoais. Em seguida, verificou-se a correlação entre CI e SST, em que a maior correlação identificada foi entre os fatores Suporte Emocional e Confiança nos Colegas. Para os respondentes, a existência de afeto dentro da empresa propicia a confiança entre os colegas de trabalho.

Por fim, a análise de regressão permitiu identificar que há influência positiva dos construtos CI e SST sobre CCO. O modelo com maior explicação foi representado pela variável Ajuda, cuja variância foi de 29,8% pelos fatores Confiança nos Colegas, Confiança no Superior e Suporte Instrumental. Em seguida, o modelo representado pela variável Virtude Cívica teve variância de 20,1% pelos fatores Confiança nos Colegas e Suporte Instrumental. Tais implicações confirmam as perspectivas de Andrade (2017) ao afirmarem a influência positiva que há entre esses construtos.

A partir desses resultados, pode-se verificar que todos os objetivos foram atingidos, respondendo, então, à questão central da pesquisa, conforme apresentado na Figura 13.

Figura 13 – Objetivos traçados e seus resultados



Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nos resultados, sugere-se que as empresas desenvolvam estratégias de gestão que possibilitam melhores relações interpessoais, tais como : (a) programas de treinamento e desenvolvimento aos colaboradores de acordo as áreas em que ele trabalha; (b) programas que possibilitem o compartilhamento de conhecimento entre os colaboradores; (c) capacitar os colaboradores para que possam ser instrutores, ensinando novos colegas; (d) programa que possibilite o colaborador a dar suas sugestões para a empresa; (e) gratificações aos colaboradores que sugerir uma ideia e que foi aplicada com sucesso.

Esta pesquisa pode contribuir para que os gestores compreendam o comportamento de seus colaboradores, a fim de que possam desenhar ações que propiciam o desenvolvimento de comportamentos discricionários dentro da organização, o que pode melhorar os resultados organizacionais. Além disso, a pesquisa contribui para o meio teórico por trazer um novo olhar acerca da influência da CI e do SST sobre CCO, especificamente com trabalhadores do conhecimento do setor de Tecnologia da Informação. Dekas et al. (2013), em sua pesquisa, também com colaboradores do setor de TI, identificaram que alguns comportamentos mensurados no trabalho de Organ (1988) não se manifestaram na sua pesquisa. Os

autores explicam que, devido à natureza do trabalho estar em constante mudança para os trabalhadores do conhecimento do setor de TI, alguns fatores não se apresentaram, porém, sugeriram novas dimensões. O presente trabalho seguiu o modelo de Dekas et al. (2013), validado para o contexto brasileiro por Andrade (2017), no entanto, cabe ressaltar que o fator “Sustentabilidade do Empregado” foi excluído nesta pesquisa, por não ter sido identificado pelos colaboradores do setor de TI. Portanto, acredita-se na relevância teoria e prática desta pesquisa diante de suas contribuições que agregam conhecimento aos gestores e pesquisadores sobre comportamento das pessoas dentro das organizações.

Cabe ainda ressaltar as limitações deste estudo, tendo em vista que foi utilizada apenas a abordagem quantitativa, o que limita a compreensão de uma maneira mais clara e específica sobre o comportamento dos indivíduos. Outra limitação foi a aceitação, por parte de empresas de grande porte, em aplicar a pesquisa aos seus colaboradores, o que dificultou a coleta de dados. Ainda, o trabalho valeu-se de uma amostra não probabilística aleatória, na qual não é possível fazer uma generalização do tema. Para que a generalização ocorra, é necessário um número maior de amostra. Destaca-se que este estudo se limitou também a apenas trabalhadores do setor de TI de empresas privadas.

Diante dessas limitações, sugerem-se, para trabalhos futuros, pesquisas de cunho quantitativos e qualitativos, para que seja possível mensurar com mais clareza as percepções dos indivíduos. Ademais, sugerem-se pesquisa também com setores públicos, visando compreender as percepções dos colaboradores do ramo privado e público.

REFERÊNCIAS

- AUVERMANN, T. J.; ADASM, I.; DOLUSCHITZ, R. Trust-Factors that have an impact on the interrelations between members and employees in rural cooperative. **Journal of Co-operative Organization and Management**, v. 6, n. 2, p. 100-110, 2018. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213297X17300927>>. Acesso em: 22 fev. 2019.
- AYLLÓN, B. La Cooperación Internacional para el Desarrollo: fundamentos y justificaciones en la perspectiva de la Teoría de las Relaciones Internacionales. **Carta Internacional**. São Paulo, v. 2, n.2, p. 32-47. Disponível em: <<https://cartainternacional.abri.org.br/Carta/article/view/416>>. Acesso em: 5 mar. 2019.
- ALLEN, M. W. et al. Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. **Information & Management**, v. 45, p. 556-563, 2008. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720608001183>>. Acesso em: 16 dez. 2017.
- ANDRADE, T. Antecedentes Contextuais dos Comportamentos de Cidadania Organizacional. 2017. 189 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.
- ANDRADE, T. et al. Suporte Social no Trabalho e Síndrome de Burnout: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 23., 2009. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/osoc/v19n61/a04v19n61.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2017.
- ASSIS, M.C.S.F.S. de.; JOIA, L. A. Motivações para a transição de carreira na área de tecnologia de informação: uma abordagem DELPHI. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 41., 2017. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=1&cod_evento_edicao=89&cod_edicao_subsecao=1453&cod_edicao_trabalho=22594>. Acesso em: 25 dez. 2018.
- AVRICHIR, I.; DEWES, F. Construção e Validação de um Instrumento de Avaliação do Desempenho Docente. **Revista Eletrônica de Ciências Administrativas**, v. 5, n.2, 2006. Disponível em: <<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/256>>. Acesso em: 3 mar. 2019.
- BAGRAIM, J. Multiple affective commitments and salient outcomes: The Improbable Case of information technology knowledge workers. **The Electronic Journal Information Systems Evaluation**, v. 13, n. 2, p. 97-106, 2010. Disponível em: <www.ejise.com/issue/download.html?idArticle=668>. Acesso em: 10 maio 2018.

BAHRAMI, H. The emerging flexible organization: Perspectives from Silicon Valley. **California management review**, v. 34, n. 4, p. 33-52, 1992. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.2307/41166702>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

BARNARD, C. I. **As funções do executivo**. São Paulo, Atlas, 1971.

BAKER, M. J. Selecting a Research Methodology. **The Marketing Review**, v.1, p. 373-397, 2001.

BERGERON, D. M. et al. Organizational Citizenship Behavior and Career Outcomes: The Cost of Being a good Citizen. **Journal of Management**, v. 39, n.4. p. 958-984, 2013 Disponível em: <Organizational Citizenship Behavior and Career Outcomes: The Cost of Being a good Citizen>. Acesso em: 10 dez. 2017.

BRIEF, A. P; MOTOWIDLO, S. J. Prosocial Organizational Behaviors. **Academy of Management Review**, v.11. n.4. p. 710-725, 1986. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/258391>>. Acesso em: 28 nov. 2017.

BORMAN, W. C., MOTOWIDLO, S. J. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. **Human Performance**, n.10. p. 99-109, 1997. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_3?journalCode=hup20>. Acesso em: 28 nov. 2017.

BLAU, P. M. **Exchange and power in social life**. New York: Wiley, 1964.

BOLINO, M.; KLATZ, A. C.; TURNLEY, W. H. Exploring the Dark Side of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Organizational Behavior**, v. 34, p. 542-550, 2013 Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/job.1847>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

BOLINO, M. C. et al. "Well I'm Tired Of Tryin". Organizational Citizenship Behavior and Citizenship Fatigue. **Journal of Applied Psychology**. v. 110, n.1, 56-74, 2015. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25111252>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

CARROLL, A. B; SHABANA, K. M. The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of concepts, Research and Practice. **Internacional Journal of Mangement Reviews**, p. 85-10, 2010. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>>. Acesso em: 15 dez. 2017.

CAMPOS, S. A. P; ESTIVALETE, V. F. B; LOBLER, M. L. Suporte Social no Trabalho, Suporte Organizacional e Comprometimento: um estudo com professores da rede municipal de ensino. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 35., 2011. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2053.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

CAESENS, G; STINGLHAMBER, F; LUYPAERT, G. The impact of Work Engagement and Workaholism on Well-being: the role of work-related social support. **Career Development International**, v. 19, n.7, p. 813-835, 2014. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/CDI-09-2013-0114>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

COOB, S. M. D. Social support as Moderator of life Stress. **Psychosomatic Medicine**, v. 38, n. 5, 1976. Disponível em: <<https://insights.ovid.com/crossref?an=00006842-197609000-00003>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

COHEN, S. Social Relationships and Health. **American Psychologist**, v. 59, n. 8, p. 676-684, 2004 Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/buy/2004-20395-002>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

COHEN, S.; WILLIS, T. A. Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. **Psychological Bulletin**, v. 98, n. 2, p.310-357, 1985. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/1986-01119-001>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

COSTA, A. C. Work team trust and effectiveness. **Personnel Review**, v. 32, n. 5, p. 605-623, 2003. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00483480310488360>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

CRANT, J. M. Proactive behavior in organizations. **Journal of Management**, v. 26, n.3, p. 435-462, 2000. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/215915558_Proactive_Behavior_in_Organizations>. Acesso em: 10 nov. 2017.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CHENG, X.; FU, S.; DRUCKENMILLER, D. Trust Development in Globally Distributed Collaboration: A case of U.S and Chinese Mixed Teams. **Journal of Management Information Systems**, v. 33, n.4, p.978-1007, 2016 Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2016.1267521>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

CHUN, J. S. et al. How Does Corporate Ethics Contribute to Firm Financial Performance? The Mediating Role of Collective Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Management**, v. 34, n.4, p. 853-877, 2013. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206311419662>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

COLLINS, B. J. Fair? Don't Care: Examining the Moderating Effect of Workplace Cynicism on the relationship between interactional fairness and perceptions of organizational support from a social exchange perspective. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, v. 24, n. 3, p. 401-413, 2017. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1548051816667896>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

COSTA, V.F.; ANDRADE, T. Comportamento de Cidadania Organizacional: Caracterização da Produção Científica Internacional no Período de 2002 a 2012. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 16, n.2, p.45-71, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ram/v16n2/1518-6776-ram-16-02-0045.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

CORRAR, L. J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M. Análise multivariada: para os cursos de administração, ciências contábeis e economia. São Paulo: Atlas, 2007.

DAVID, K. The mediating effect of interpersonal trust in virtual team collaboration. **Journal of Knowledge Management**, v. 13, n. 3, 2017. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/321085209_The_Mediating_Effect_of_Interpersonal_Trust_on_Virtual_Team's_Collaboration>. Acesso em: 25 dez. 2018.

DEKAS, K. H. et al. Organizational Citizenship Behavior, Version 2.0: A review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and beyond. **The Academy of Management Perspectives**, v. 27, n.3, p.219-237, 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/279400821_Organizational_Citizenship_Behavior_Version_20_A_review_and_Qualitative_Investigation_of_OCBs_for_Knowledge_Workers_at_Google_and_beyond>. Acesso em: 20 out. 2017.

DRUMMOND, S. et al. The relationship of social support with well-being outcomes via work-family conflict: Moderating effects of gender, dependants and nationality. **Humans Relations**, v. 70, n. 5, p. 544-564, 2017. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726716662696>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

EBARA, E. C. **A relação entre confiança interpessoal e compartilhamento de conhecimento tácito**. 2011. 193 f. Dissertação (Mestrado Profissional Executivo em Gestão Empresarial) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2011.

EISENBERGER, R. et al. Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 500-507, 1986. Disponível em: <http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/22_Perceived_Organizational_Support.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2017.

ERTRÜK, A. Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors. **Journal of Managerial Psychology**, v.22, n.3, p.257-270, 2007. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02683940710733089>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

FÁVERO, L. P et al. **Análise de dados**: modelagem multivariada para a tomada de decisão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FANZERES, N.; LIMA, L. C. Evidências da Adaptação de Profissionais de secretariado ao trabalho virtual. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 9,

n. 1, p 42-64, jan./abr. 2018. Disponível em:
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/634>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

FERRIN, D.; DIRKS, K. T. Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications for Research and Practice. **Published in Journal of Applied Psychology**, v. 87 n.4 p.611-628, 2002. Disponível em:
<<https://psycnet.apa.org/record/2002-15406-001>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

FOWLER JR., F. J. **Survey research methods**. Sage publications, 2013.

FREESE, M. et al. Personal initiative at work: Differences between East and West Germany. **Academy of Management Journal**, v. 39 n.1, p.37-63, 1996. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/publication/254786635_Personal_Initiative_at_Work_Differences_between_East_and_West_Germany>. Acesso em: 25 dez. 2018.

FREITAS, R. L; MARTINS, H. C; DIAS, A. T. Comportamento Organizacional em Redes para Posicionamento Estratégico e Desempenho Superior: Um estudo no setor de TI. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 38., 2014. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: < http://www.anpad.org.br/~anpad/pesquisa_resultado.php >. Acesso em: 21 dez. 2017.

GEORGE, J.; BRIEF, A. P. Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. **Psychological Bulletin**, v. 112, n. 2, p. 310- 329, 1992. Disponível em:
<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1454897>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

GEORGE, J; JONES, G. R. Organizational Spontaneity in context. **Human Performance**, v. 10 , n. 2, p.153-170, 1997. Disponível em:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_6?journalCode=hup20>. Acesso em: 17 nov. 2017.

GOMES, M. E. R. et al. Síndrome de Burnout Suporte Social no Trabalho e Estilos de Gerenciar: Um estudo na Brigada Militar. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 40., 2016. **Anais eletrônicos...** Bahia, 2016. Disponível em:
<<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-B906.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

GOMIDE JR., S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Q. Construção e Validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA DO GRUPO INTERINSTITUCIONAL DE PESQUISA EM BEM-ESTAR, SUPORTE SOCIAL E TRABALHO, v. 2, 2004, Uberlândia. **Anais...** Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, 2004.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2009.

HALBESLEBEN, J. R. B; WHEELER, A. R. To Invest or Not? The Role of Coworker Support and Trust in Daily Reciprocal Gain Spirals of Helping Behavior. **Journal of Management**. Vol 41, n 6, September, 2015 Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206312455246>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

JOIA, L. A.; MANGIA, U. Career transition antecedents in the information technology area. **Info Sytebs J**, n. 27, p.31-57, 2017. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/isj.12087>>. Acesso em: 10 jan. 2019.

KARATEPE, O. M. High-performance work practices, work social support and their effects on job embeddedness and turnover intentions. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 25, n. 6, p. 903-921, 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/263121341_High-performance_work_practices_work_social_support_and_their_effects_on_job_embeddedness_and_turnover_intentions>. Acesso em: 07 nov. 2017.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1978.

KIENEN, N.; WOLFF, S.; Administrar Comportamento Humano em Contextos Organizacionais. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 2, n. 2, p. 11-37, 2002. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572002000200002>. Acesso em: 17 nov. 2017.

KUNDA, G. **Engineering culture: control and commitment in a high-tech corporation**. Philadelphia: Temple University Publishing Group, 2006.

KOSSEK, E. E. et al. Workplace Social Support and Work-family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying the Influence of General and Work-family-Specific Supervisor and Organizational Support. **Personnel Psychology**, v. 64, n. 2, p. 289-313, 2011. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21691415>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

LAMM, E.; TOSTI-KHARAS, J.; WILLIAMS, E. G. Read This Article But Don't Print it: Organization Citizenship Behavior Toward the Environment. **Group e Organization Management**, v.38, n.2, p.163-197, 2013 Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1059601112475210?journalCode=go mb>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

LAKATOS, M. A.; MARCONI E. M. **Técnicas de Pesquisas**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LATIF, S. A. A análise fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 0, n. 0, p. 1-10, 1994.

- LAVELLE, J. J. et al. Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: a multifoci analysis. **Journal of Organizational Behavior**, v. 30, n. 3, p. 337-357, 2009. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.518>>. Acesso em: 11 nov. 2017.
- LEE, D.; STAJKOVIC, A. D.; CHO, B. Interpersonal Trust and Emotion as Antecedents of Cooperation: Evidence from Korea. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 41, n. 7, p. 1603-1631, 2011. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1559-1816.2011.00776.x>>. Acesso em: 17 nov. 2017.
- LEE, U. H.; KIM, H. K.; KIM, Y. H. Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes. **Global Business & Management Research**, v. 5, n. 1, p. 54-65, 2013. Disponível em: <<https://www.questia.com/library/journal/1G1-327357813/determinants-of-organizational-citizenship-behavior>>. Acesso em: 15 nov. 2017.
- LETTIERI, T. M. **Comportamento Organizacional e Comunicação: a representação social do servidor público**. 2016, 233 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2016.
- LIN, C. JOE, S. To share or not to share: Assessing knowledge sharing, interemployee helping, and their antecedents among online knowledge workers. **Journal of business ethics**, v. 108, n. 4, p. 439-449, 2012. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-011-1100-x>>. Acesso em: 5 dez. 2017.
- LUHMANN, N. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In: GAMBETTA, D. (Ed.) **Trust: Making and Breaking Cooperative Relations**. Department of Sociology, University of Oxford. p. 94-107, 2000.
- MACIEL, T. M. As teorias de relações internacionais pensando a cooperação. **Ponto & Vírgula**, n. 5, p. 215-229, 2009. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/pontoevirgula/article/view/14087>>. Acesso em: 28 dez. 2017.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma Orientação Aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- MARCHIORI, D. M.; RODRIGUES, R. J. A. G. Como medir a qualidade de serviços dos provedores internos de tecnologia da informação?. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 41., 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANPAD, 2017. Disponível em: <http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/admin-pdf-2017_EnANPAD_ADI648.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2018.
- MARTINS, V. **Comprometimento Organizacional afetivo e engajamento no trabalho como preditores de Comportamentos Cidadania Organizacional**. 2014.

94 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2014.

MARQUES, M. L. O; SOUZA, D. F. F; MORI, A. L. P. Liderança e Comportamento Organizacional: Um estudo de caso no sistema carcerário. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde Três corações**, v. 13, v.1, p.142-153, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/1891>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

MCALLISTER, D. J. Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. **Academy of management journal**, v. 38, n. 1, p. 24-59, 1995. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/256727>>. Acesso em: 2 dez. 2017.

MCCAULEY, D. P; KUHNHERT, K. W. A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. **Public Administration Quarterly**, p. 265-284, 1992 Disponível em: <<https://www.questia.com/library/journal/1P3-815304/a-theoretical-review-and-empirical-investigation-of>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

MCGUIRE, G. M. Provide to their network members intimate work: a typology of the social support that workers. **Work and Occupations**, v. 34, p. 125- 147, 2007. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0730888406297313>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

MERCADO brasileiro de software: panorama e tendências. São Paulo: ABES, 2018. Disponível em: <<http://www.abessoftware.com.br/dados-do-setor/estudo-2018--dados-2017>>. Acesso em: 25 de Dez de 2018.

MOON, H.; VANDYNE, L.; WROBEL, K. In: Turnipseed D. (Ed.) **A Handbook on Organizational Citizenship Behavior: A Review of 'Good Soldier' Activity in Organizations** New York: Nova Science, 2005. p. 1-22.

MORRISON, E. W. Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. **Academy of Management Journal**, v.37, p.1543 -1567, 1994. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/256798?seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 16 nov. 2017.

NYHAN, R. C. Changing the Paradigm Trust and its Role in Public Sector Organizations. **The American Review of Public Administration**, v. 30, n. 1, p. 87-109, 2000. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/02750740022064560>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

NORONHA, A. M. T. C. **Responsabilidade Social Corporativa: Impacto no Comportamento de Cidadania Organizacional e Identificação Organizacional**. 2013. 45 f. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Universidade de Lisboa, 2013.

NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M.; MAZZON, J. A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, v.30, n.1, p.87-109, 2000. Disponível em: <<http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/V4104442.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

OH, Y. O.; PARK, J. J. New Link Between Administrative Reforms and Job Attitude: The Role of Interpersonal Trust in Peers as a Mediator on Organizational Commitment. **International review of Public Administration**, v. 16, n. 3, p. 65-88, 2011. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/12294659.2011.10805208>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

ORGAN, D. W. **Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome**. Canada: Lexington Books, 1988.

ORGAN, D. W., RYAN, K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology**, v.48, p. 775-802, 1995. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>>. Acesso em: 21 out. 2017.

ORGAN, D. W. Organizational citizenship behavior: its construct clean-up time. **Human Performance**, v. 10, p. 85-97, 1997. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/247083204_Organizational_Citizenship_Behavior_It's_Construct_Clean-Up_Time>. Acesso em: 21 de Out de 2017

ORGAN, D. W. Organizational Citizenship Behavior: Recent Trends and Developments. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v. 5, p. 295-306, 2018. Disponível em: <<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 6, p. 1054-1072, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1415-6552010000700005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 25 nov. 2017.

PARK, K. H. et al. The relationship between empathy stress and social support among medical students. **International Journal of Medical Education**, v.6, p.103-1008, 2015. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26342190>>. Acesso em: 01 dez. 2017.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. **Análise de dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS**. 5. ed. Lisboa: Sílabo, 2008.

PESSOA, C. I. P. et al. Liderança transformacional e a eficácia grupal: o papel mediador dos comportamentos de suporte. **Estudos de Psicologia**, v. 35, n.1, p.15-28, 2018. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v35n1/1982-0275-estpsi-35-1-0015.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PETTERSON, L. A. et al. Social Support at Work and the risk of myocardial infarction and stroke in women and men. **Social Science & Medicine**, v. 64, p. 830-841, 2007. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17123677>>. Acesso em: 17 dez. 2017.

PENNER, L. A. et al. Prosocial Behavior: Multilevel Perspectives. **Annual Review of Psychology**, v. 56, n. 1, p. 14-28, 2005. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15709940>>. Acesso em: 2 dez. 2017.

PILLAI, R; SCHRIESHEIM, C. A.; WILLIAMS, E. S. Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: a two-sample study. **Journal of Management**, v. 25, n. 6, p. 897-933, 1999. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149206399000318>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

PODSAKOF, P. M, AHEARNE, M; MACKENZIE, S. B. Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology**, v. 82, p. 262-270, 1997. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.612.8257&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

PODSAKOFF, P. M. et al. G. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management**, v. 26, n. 3, p. 513-563, 2000. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/b2c3/a1f19d7f425dce3485beac95e0264441736f.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

PODSAKOFF, N. P. et al. Individual-and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship behaviors: a Meta- Analysis. **Journal of Applied Psychology**, v. 94, p. 122-141, 2009. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/200824574_Individual-_and_Organizational-Level_Consequences_of_Organizational_Citizenship_Behaviors_A_Meta-Analysis_Article>. Acesso em: 26 nov. 2017.

PODSAKOFF, N. et al. T. Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research. **Journal of Organizational Behavior**, v. 35, p. S87-S119, 2014. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/job.1911>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

PORTO, J. B.; TAMAYO, A. Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações. **Estudos de Psicologia**, v. 8, n. 3, p. 393-402, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19961.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

PORTO, J.B.; TAMAYO, A. Valores do Trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do Comportamento Organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 289-299.

PRADO, C. E. P do. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 14, n. 3, 2016. Disponível em: <<http://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

RAPP, A. A.; BACHRACH, D.; RAPP, T. The Influence of Time Management Skill on The Curvilinear Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Task Performance. **Journal of Applied Psychology**, v. 98, n. 4, p. 668-677, 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/235399903_The_Influence_of_Time_Management_Skill_on_the_Curvilinear_Relationship_Between_Organizational_Citizenship_Behavior_and_Task_Performance>. Acesso em: 27 nov. 2017.

RODRIGUEZ, M. S; COHEN, S. Social Support. **Encyclopedia of Mental Health**, n. 3, p. 535-544, 1998.

REGO, A. Climas éticos e comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, v. 42, p. 50-63, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902002000100006>. Acesso em: 14 nov. 2017.

RENNÓ, L. Confiança interpessoal e comportamento político: microfundamentos da teoria do capital social na América Latina.

RENNÓ, L. Validade e Confiabilidade das Medidas de Confiança Interpessoal: o Barômetro das Américas. **Dados-Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n.3, p. 391-428, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0011-52582011000300005&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 08 dez. 2017.

SANTOS, C. M. Por que as mulheres “desapareceram” dos cursos de computação?, **Jornal da USP**, 2018. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/universidade/por-que-as-mulheres-desapareceram-dos-cursos-de-computacao/>>. Acesso em: 07 mar. 2018.

SCHUSTER, M.E. **Mercado de Trabalho de Tecnologia da Informação**: o perfil dos profissionais demandado. 2008, 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Sociais) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

SILVA, D. H. Cooperação Internacional em Ciência e Tecnologia: oportunidades e riscos. **Revista Brasileira Política Internacional**, v. 50, n. 1, p. 5-28, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-73292007000100001&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 23 mar. 2018.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional**: a análise de um modelo pós-cognitivo. 1995. Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

SIQUEIRA, M. M. M. Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. SPE, p.165-184, 2003. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552003000500009>. Acesso em: 08 dez. 2017.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Suporte no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 277-286.

SHAH, N. P.; CROSS, R.; LEVIN, D. Z. Performance Benefits from Providing Assistance in Networks: Relationships That Generate Learning. **Journal of Management**, v. 44, n. 2, p. 412-444, 2018. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206315584822>>. Acesso em: 21 fev. 2018.

SYMISTER, P.; FRIEND, R. The Influence of Social Support and Problematic Support on Optimism and Depression in Chronic Illness: a Prospective Study Evaluating Self-Esteem as Mediator. **Health Psychology**, v.22, n.2, p.123-129, 2003. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12683732>>. Acesso em: 5 dez. 2017.

SOUZA, R. C. S; LEITE, R; ALVES, R. C. Distinção e Integração da Confiança Interpessoal e Interorganizacional numa Tríade do Sistema Fast Fashion. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 20., 2016, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=1&cod_edicao_subsecao=1302&cod_evento_edicao=83&cod_edicao_trabalho=21619>. Acesso em: 13 dez. 2017.

SOMECH, A; DRACH-ZAHAVY, A. Understanding extra-role behavior in schools: The relationship between job satisfaction, sense of efficacy and teacher extra-role behavior. **Teaching and Teacher Education**, v. 16, p. 649-659, 2000. Disponível em: <<https://www.semanticscholar.org/paper/Understanding-extra-role-behavior-in-schools%3A-the-Somech-Drach-Zahavy/dea77cf2d1da8544a5b5c8c6a035e69f8969c1c4>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

TERRES, M. S; SANTOS, C. P. Desenvolvimento de uma escala para mensuração das confianças cognitivas, afetiva e comportamental e seus impactos na realidade. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 12, n. 1, p.122-148, fevereiro-março, 2013. Disponível em: <<http://www.revistabrasileirmarketing.org/ojs-2.2.4/index.php/remark/article/viewarticle/2331>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

TROUGAKOS, J. P. et al. Too Drained To help: Resource Depletion Perspective on Daily Interpersonal Citizenship Behaviors. **Journal of Applied Psychology**, v. 100, n. 1. p. 227-236, 2015. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25314365>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

TINTI, J. A. et al. The impact of human resources policies and practices on organizational citizenship behaviors. **Brazilian Business Review**, v. 14, n. 6, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-23862017000600636>. Acesso em: 19 nov. 2017.

VAN DYNE, L.; CUMMINGS, L. L.; PARKS, J. M. Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity. **Research in Organizational Behavior**, v. 17, p. 215-285, 1995. Disponível em: <<https://www.worldcat.org/title/extra-role-behaviors-in-pursuit-of-construct-and-definitional-clarity-a-bridge-over-muddied-waters/oclc/807385201>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

WILLIAMS, L. J.; ANDERSON, S. E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**, v.17, n.3, p.601–617, 1991. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/014920639101700305>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

WINCKLER, N. C; MOLINARI, G. T. Competição, Cooperação e Coopetição: Revendo os conceitos em estratégias interorganizacionais. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**. v.4, n.1, 2011. Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/revista2011/artigos/9.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2017

ZANINE, M. T. F; MIGUELES, C. P. O Papel Mediador entre Confiança e Desempenho Organizacional. **Revista de Administração**, v. 49, n.1, p.45-58, 2014 Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-21072014000100005&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 18 dez. 2017.

ZARIFE, Priscila de Souza. Cidadania Organizacional na perspectiva dos Direitos e Deveres e sua relação com Justiça e Estresse Organizacional. 2016, 186 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do trabalho e das organizações) – Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

ZHANG, H. et al. A novel decision support model for satisfactory restaurants utilizing social information: a case study of TripAdvisor.com. **Tourism Management**, n. 59, p. 281-297, 2017. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517716301510>>. Acesso em: 27 out. 2018.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EM ADMINISTRAÇÃO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
Programa de Pós-Graduação em Administração

Trabalhadores do Conhecimento da área de TI.

Questionário sobre Comportamento de Cidadania Organizacional, Confiança Interpessoal e Suporte Social

Ao pensar em atividades típicas do seu trabalho, por favor indique o quanto **VOCÊ discorda ou concorda com cada uma das seguintes afirmações**. Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta. Para expressar sua opinião, utilize o código abaixo:

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

NAS ATIVIDADES DE TRABALHO EU:	1	2	3	4	5
1. Faço os outros se sentirem confortáveis sendo eles mesmos no trabalho.					
2. Expresso minha personalidade autêntica no trabalho.					
3. Apoio o esforço dos outros em fazer de sua saúde e de seu bem-estar uma prioridade.					
4. Elogio os outros quando eles obtêm sucesso.					
5. Procuro conhecer a vida pessoal dos meus colegas.					
6. Comemoro os eventos pessoais dos meus colegas (ex. aniversário, casamento).					
7. Participo de atividades sociais informais com colegas de trabalho durante o expediente.					
8. Sou animado nas interações do ambiente de trabalho.					
9. Participo de eventos que não são obrigatórios, mas que ajudam a comunidade da empresa.					
10. Participo de reuniões que não são obrigatórias, mas que são consideradas importantes.					
11. Me mantenho atualizado com as novidades da empresa (ex. mudanças da empresa).					
12. Participo de oportunidades de compartilhamento de conhecimento organizadas pela empresa (ex. palestras, cursos de formação).					
13. Participo voluntariamente de projetos especiais que não fazem parte das minhas tarefas de trabalho.					
14. Faço sugestões criativas aos colegas.					
15. Expresso minhas opiniões sobre assuntos relacionados ao trabalho, mesmo quando outros discordam.					

16. Faço sugestões construtivas para melhorar os processos de trabalho.					
17. Incentivo outros do grupo a emitirem opiniões relacionadas a assuntos que afetam o grupo.					
18. Ajudo os colegas que tem uma sobrecarga de trabalho.					
19. Ajudo com prazer os colegas a resolverem problemas relacionados ao trabalho.					
20. Estou sempre pronto para ajudar aqueles ao meu redor.					
21. Tento evitar problemas para os colegas de trabalho.					
22. Considero o impacto de minhas ações sobre os colegas.					
23. Me comunico com os outros antes de iniciar ações que possam afetá-los.					
NO MEU TRABALHO:	1	2	3	4	5
24. Posso confiar que a maioria dos meus colegas faz o que diz que irá fazer					
25. Se eu enfrentar dificuldades no trabalho, sei que meus colegas irão tentar me ajudar.					
26. Posso confiar nas pessoas com quem trabalho para me ajudar se eu precisar.					
27. Confio que meus colegas não irão tornar meu trabalho mais difícil, não me decepcionando.					
28. Tenho confiança de que meu superior é tecnicamente competente nos elementos críticos do seu trabalho.					
29. Quando meu superior me fala algo, posso confiar no que ele diz.					
30. Meu superior irá me apoiar em uma situação de aperto.					
31. Eu sinto que posso contar ao meu superior qualquer coisa sobre o meu trabalho.					
NA EMPRESA ONDE EU TRABALHO...	1	2	3	4	5
32. As pessoas gostam umas das outras.					
33. As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais					
34. As pessoas são amigas umas das outras.					
35. Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados.					
36. Os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.					
37. Pode-se confiar nas pessoas.					
38. Pode-se confiar nos superiores.					
39. As informações circulam claramente entre os setores da empresa.					
40. As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.					
41. Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.					
42. Há ajuda financeira para que seus empregados se especializem.					
43. Há facilidade de acesso às informações importantes.					
44. Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.					
45. São pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados.					
46. As pessoas se preocupam umas com as outras.					
47. As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.					
48. Os superiores compartilham as informações importantes com os empregados					
49. As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos.					

INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS

1. Idade: _____ anos **2. Sexo:** () Masculino () Feminino () Prefiro Não opinar

3. Escolaridade:

- () Ensino Médio (2º grau) () Curso técnico
() Ensino Superior Incompleto () Ensino Superior Completo
() Pós-graduação Incompleta () Pós-graduação Completa

Curso: _____

4. Estado civil:

- () solteiro (a) () casado (a) () divorciado (a)
() viúvo (a) () união estável

5. Tempo que trabalha nesta empresa: _____ anos

6. Setor de atuação: _____ **7. Cargo ocupado:** _____

8. Tempo no cargo: _____ **9. Carga horária diária:** _____

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Título do estudo: “Antecedentes dos Comportamentos de Cidadania Organizacional: um estudo com trabalhadores do conhecimento da área de TI”

Pesquisador responsável: Prof.^a Dr.^a Vania de Fátima Barros Estivaleta

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria – UFSM/ Centro de Ciências Sociais e Humanas – CCSH/ Departamento de Ciências Administrativas - DCA

Telefone e endereço postal completo: (55) 991677617. UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 74C, Centro de Ciências Sociais e Humanas - CCSH, Sala 4305, 97105-970 - Santa Maria – RS

Contexto da coleta de dados: Colaboradores de Empresas do Ramo de Tecnologia de Informação.

Prezado (a) Senhor (a):

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada: **“Antecedentes dos Comportamentos de Cidadania Organizacional: um estudo com trabalhadores do conhecimento do setor de TI”**. O objetivo deste trabalho é analisar a influência do Suporte Social no Trabalho e da Confiança Interpessoal sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional.

Os benefícios decorrentes de sua participação nesta pesquisa são indiretos, não havendo nenhum benefício direto ao Senhor (a). Esses benefícios indiretos são em termos sociais, pois o estudo visa contribuir para a sistematização e divulgação do conhecimento científico e poderão divulgadas, apenas, em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação. Acredita-se que esta pesquisa seja importante porque contribuirá para uma melhor compreensão sobre as relações entre colegas de trabalho, principalmente em decorrência de atividades laborais executadas por meio de projetos e atividades não rotineiras. Especificamente sobre a Confiança Interpessoal, o Suporte Social como antecedentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional.

Tendo por base métodos quantitativos de análise, a presente pesquisa é operacionalizada por meio de um questionário formatado em plataforma *online*. Ao (À) participante caberá o preenchimento do questionário, o qual conta com questões de múltipla escolha relativas ao perfil e aos temas pesquisados. Ao aceitar participar deste estudo, você preencherá um questionário, que contém questões de múltipla escolha, onde será, garantindo sua autonomia, ou seja, você terá o direito de decidir sobre aquilo que diz respeito à sua própria pessoa. Quanto aos riscos, o (a) participante poderá sentir algum cansaço ou desconforto devido à extensão do questionário, no entanto poderá desistir a qualquer momento e retirar este consentimento sem penalidade alguma.

A sua participação é livre e voluntária. Não haverá nenhuma forma de compensação financeira, e, também, não haverá custos para o (a) participante. A sua identidade permanecerá em sigilo durante toda a pesquisa e, especialmente na

publicação dos resultados. Além disso, as informações colhidas serão utilizadas única e exclusivamente para esta pesquisa.

Em caso de dúvida, poderá entrar em contato com a Prof.^a Dr.^a Vania de Fátima Barros Estivaleta pelo telefone (55) 991677617 ou com a pesquisadora Gabrielle Loureiro de Avila Costa pelo telefone (55) 981077792. Todos os dados coletados nesta pesquisa serão armazenados junto ao Programa de Pós-graduação em Administração, do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria, prédio 74 C, em armário da sala 4305, sob a responsabilidade da Prof.^a Dr.^a Vania de Fátima Barros Estivaleta (pesquisadora responsável), durante o período de cinco anos, estando à sua disposição a qualquer momento. Após este período serão incinerados.

Será disponibilizado ao (à) participante um *link* para *download* deste TCLE na íntegra em formato PDF, possibilitando seu arquivamento e/ou impressão.

Pesquisador:

Gabrielle Loureiro de Ávila Costa Endereço: Pedro Santini nº3497 Casa 144B, 97060-480 – Santa Maria – RS. Telefone: (55) 981077792. E-mail: gabrielle.adm01@yahoo.com.br

Pesquisadora orientadora responsável:

Vania de Fátima Barros Estivaleta. Endereço: Universidade Federal de Santa Maria, Avenida Roraima, 1000, Prédio 74C, Centro de Ciências Sociais e Humanas - CCSH, Sala 4305, 97105-970 - Santa Maria – RS. Telefone: (55) 991677617. E-mail: vaniaestivaleta@ufsm.br

Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM:

Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS - 2º andar do prédio da Reitoria. Telefone: (55) 3220-9362 - E-mail: cep.ufsm@gmail.com

APÊNDICE C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do projeto: Antecedentes dos Comportamentos de Cidadania

Organizacional: um estudo com trabalhadores do setor de TI.

Pesquisador responsável: Prof.^a Dr.^a Vania de Fátima Barros Estivaleta

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

Telefone para contato: (55) 991677617

Contexto da coleta de dados: Colaboradores de Empresas do Ramo de Tecnologia de Informação.

Os responsáveis pelo presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos no trabalho, que serão coletados por meio de questionário formatado em plataforma *online*, enviado aos colaboradores atuantes em empresas do setor de Tecnologia da Informação (*survey*), no período de setembro, outubro e novembro de 2018.

Informam, ainda, que estas informações serão utilizadas, única e exclusivamente, no decorrer da execução do presente projeto e que as mesmas somente serão divulgadas de forma anônima, bem como serão mantidas no seguinte local: UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 74C, Centro de Ciências Sociais e Humanas - CCSH, Sala 4305, 97105-970 - Santa Maria – RS, por um período de cinco anos, sob a responsabilidade da Prof.^a Dr.^a Vania de Fátima Barros Estivaleta. Após este período os dados serão destruídos.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSM em/...../....., com o número de registro Caae

Santa Maria, 20 de julho de 2018.

.....
Vania de Fátima Barros Estivaleta