



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE HUMANIDADES
UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

COMPORTAMENTOS DE CIVISMO ORGANIZACIONAL: Uma análise em um grupo de concessionárias inseridas em Maceió - AL

AMANDA DOS SANTOS ARAUJO MONTENEGRO

Campina Grande

2018

AMANDA DOS SANTOS ARAUJO MONTENEGRO

COMPORTAMENTOS DE CIVISMO ORGANIZACIONAL: Uma análise em um grupo de concessionárias inseridas em Maceió - AL

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª Marielza Barboza Alves, Ms^ª.

Campina Grande

2018

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Amanda dos Santos Araújo Montenegro

Aluno

Marielza Barboza Alves, Mestre

Professora Orientadora

Lúcia Silva Albuquerque de Melo, Mestre

Coordenadora de Estágio Supervisionado

Campina Grande

2018

AMANDA DOS SANTOS ARAUJO MONTENEGRO

COMPORTAMENTOS DE CIVISMO ORGANIZACIONAL: Uma análise em um grupo de concessionárias inseridas em Maceió - AL

Relatório aprovado em ___/___/___

Marielza Barboza Alves, Mestre
Orientadora

Lúcia Santana de Freitas, Doutora
Examinadora

Luciene Alencar Firmo Abrantes, Mestre
Examinadora

Campina Grande

2018

Dedico este trabalho à Deus, o autor da vida, que me deu forças e me sustentou até aqui. A minha família, que nunca mediu esforços em me apoiar. Ao meu grande amor, que me incentivou a vencer e nunca desistir.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço ao meu Deus por sempre me guiar e me proteger nos seus caminhos, por me dar forças, sabedoria me conduzindo rumo aos meus sonhos. À Ele toda a glória.

À minha família que sempre estiveram presentes na minha vida. Aos meus pais Ana Cleide e José Araújo, com quem eu aprendi os valores que levarei para o resto da vida, agradeço por serem os melhores pais do mundo, por todo amor e dedicação, que eu possa os retribuir sempre. A meu irmão mais novo Henrique Araújo, que sempre esteve presente nos momentos da minha vida. Vocês são tudo para mim.

Agradeço imensamente ao meu esposo Yuri Montenegro, por toda paciência e auxílio, por toda força que me deu e por sempre me incentivar a alcançar meus sonhos, obrigada por dividir mais essa vitória comigo.

Agradeço imensamente aos amigos que a universidade meu deu, os quais levarei para sempre em minha vida, em especial Jéssica Alves, Laísa Aguiar, Marta Araújo, Pedro Ivo, Sharon Alves e Wesley Silvano. Obrigada por dividirem o desafio da vida acadêmica comigo. Agradeço também aos inúmeros colegas de curso que contribuíram direta ou indiretamente até aqui.

Agradeço aos meus professores de graduação, por todo o conhecimento adquirido, aos professores do último período que foram sensacionais e em especial, agradeço a minha orientadora Marielza Barbosa, um ser tão iluminado que me deu conhecimentos, os quais levarei para sempre. Nunca saberei como retribuir tamanha gentileza e disponibilidade em me orientar mesmo com os desafios que houveram, que Deus a abençoe eternamente.

RESUMO

Comportamento de cidadania organizacional é um termo utilizado para representar os comportamentos voluntários dos funcionários, que podem resultar em benefícios para a empresa. Diversos estudos investigaram sobre esses comportamentos, afim de apurar os fatores que são responsáveis por sua categorização em tipos, porém no âmbito nacional, pouco foi estudado sobre o assunto, destacando-se os estudos de Siqueira e Porto e Tamayo, o ultimo denominado de Escala de Civismo Organizacional. Assim, o presente estudo tem o objetivo de identificar a percepção dos funcionários, de um grupo de concessionárias, quanto aos seus comportamentos de Civismo Organizacional com base no modelo proposto por Porto e Tamayo (2003). Para sua realização, contou-se com a participação de 42 funcionários de um grupo de concessionárias localizadas na cidade de Maceió – AL, que responderam um questionário baseado nos cinco fatores propostos pelo modelo, além de adquirir o perfil dos participantes através de questões sociodemográficas. A análise dos resultados, realizada através da média dos fatores, revelam que a dimensão que mais obteve respostas “às vezes” foi o “Autotreinamento” representando que frequentemente os respondentes tem interesse em se reciclar profissionalmente. Quanto aos fatores de sugestões criativas ao sistema, criação de clima favorável, e cooperação com os colegas, apresentaram como respostas o “frequentemente” e o fator que obteve respostas “sempre” foi a proteção ao sistema. Essa investigação ainda apresenta vários comportamentos, na percepção dos funcionários, quanto as variáveis como o incentivo de crescimento de cunho pessoal; a busca pelo ambiente organizacional saudável e a propiciação do desenvolvimento; e aplicação dos atos espontâneos como benefício organizacional.

Palavras-chave: Comportamentos; Civismo; Organizações.

ABSTRACT

Organizational citizenship behavior is a term used to represent employees' voluntary behaviors, which can result in benefits for the company. Several studies have investigated these behaviors in order to determine the factors that are responsible for their categorization in types, but at the national level little was studied on the subject, highlighting the studies of Siqueira and Porto and Tamayo, the last called Scale of Organizational Civility. Thus, the present study has the objective of identify the perception of the employees of a group of concessionaires regarding their behaviors of Organizational Civism based on the model proposed by Porto and Tamayo (2003). To be realized it was attended by 42 employees from a group of concessionaires located in the city of Maceió - AL, who answered a questionnaire based on the five dimensions proposed by the model, besides acquiring the profile of the participants through sociodemographic questions. The analysis of results performed through the average and standard deviation of the factors, reveal that the less evaluated dimension was the "Self-training", representing the lesser interest of the employees to recycle professionally. This research still presents several behaviors in low or medium scale in the perception of the employees, regarding the dimensions analyzed, but with variables that need encouragement to be fulfilled, such as: the personal growth incentive; the search for a healthy organizational environment and the propitiation of development; and application of spontaneous acts as an organizational benefit.

Key-words: Behaviors; Civic; Organizations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Contribuição para o Estudo do Comportamento Organizacional	22
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Fatores da ECO	31
Quadro 2 – Universo e amostra da pesquisa	36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero dos participantes	41
Gráfico 2 – Faixa etária	41
Gráfico 3 – Nível de escolaridade	42
Gráfico 4 – Tempo de trabalho	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fatores, índices de confiabilidade e itens da ECO	37
Tabela 2 – Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Sugestões criativas ao sistema”	43
Tabela 3 – Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Criação de um clima favorável à organização no ambiente externo”	45
Tabela 4 - Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Proteção ao sistema”	47
Tabela 5 - Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Cooperação com os colegas”	48
Tabela 6 - Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Autotreinamento” ..	49
Tabela 7 – Média dos fatores de civismo organizacional	51

LISTA DE SIGLAS

CCO	Comportamientos de Ciudadanía Organizacional
ECO	Escala de Civismo Organizacional
ECCO	Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1 Objetivos da Pesquisa	17
2.2.1. Objetivo Geral	17
2.2.2. Objetivos Específicos	17
1.2 Justificativa	17
1.3 Estrutura do trabalho	18
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1. Comportamento Organizacional	21
2.3. Comportamento de Cidadania Organizacional	24
2.3.1. Conceito	24
2.3.2. Importância do Comportamento de Cidadania Organizacional	27
2.4. Modelo Escala de civismo nas organizações (ECO)	31
3. METODOLOGIA	35
3.1. Caracterização da pesquisa	35
3.2. Definição do universo e amostra	35
3.3. Instrumentos da coleta de dados	36
3.4. Análise dos resultados	38
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	40
4.1. Perfil dos funcionários	40
4.1.1 Gênero	40
4.1.2. Faixa Etária	41
4.1.3 Nível de Escolaridade	42
4.1.4. Tempo de Empresa	42
4.2 Comportamento de Civismo nas organizações	43
4.2.1. Sugestões Criativas ao Sistema	43
4.2.2. A criação de um clima favorável à organização no ambiente externo	45
4.2.3. Proteção ao sistema	47
4.2.4. Cooperação com os colegas	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	56
ANEXO	59

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, observou-se o aumento dos estudos sobre os comportamentos organizacionais, entendendo que esses, atualmente, são de fundamental importância no desenvolvimento organizacional. Dentro destes, inseriu-se os estudos sobre comportamento de cidadania, ética e civismos nas organizações. Costumeiramente, o cidadão era estudado apenas no âmbito político, passando a compreender, posteriormente, uma expressividade de significados atribuídos a ele, como os direitos civis e sociais, bem como o organizacional. Dentre esses novos significados, surgiram estudos de diversas áreas e ambientes específicos, como por exemplo, a área corporativa, utilizada nas empresas para que se desenvolva um ambiente ético e saudável para seus funcionários, ocasionando um maior desempenho e desenvolvimento organizacional.

O termo Cidadania expandiu-se no espaço do ambiente organizacional com a finalidade de esclarecer o motivo pelos quais alguns indivíduos da organização realizavam apenas as atividades que já eram prescritas nos contratos de trabalho, ao mesmo tempo que outros ultrapassaram limites de forma espontânea (GOMES *et al* 2014).

No atual contexto em que as empresas estão inseridas, observa-se a participação ativa dos funcionários, onde o indivíduo faz parte do mesmo projeto da organização, de modo a consolidar essa união. Para Porto e Tamayo (2003) os comportamentos de cidadania organizacional auxiliam a estabilidade da empresa e estes são executados de maneira instintiva através dos funcionários, fortalecendo assim, a organização como um todo.

Os comportamentos espontâneos e inovadores são indispensáveis na empresa, já que refletem atitudes que não foram pré-estabelecidas, pois como afirmam alguns dos principais autores que serviram como base para os estudos sobre cidadania organizacional, Katz e Kahn (1974), as “organizações que se baseiam exclusivamente no papel prescrito possuem uma estrutura extremamente frágil” (PORTO; TAMAYO 2003). Ou seja, é vital que as organizações sejam capazes de explorar os comportamentos inovadores e espontâneos dos seus funcionários de modo a valorizá-los e conceber o melhor ambiente organizacional possível.

Desse modo, as definições acerca da cidadania organizacional representam condutas de forma espontânea, revolucionárias e pró-sociais, compreendendo as esferas

individuais e grupais. Essas atitudes beneficiam as organizações, exercendo papel formal e não são estimuladas por meio de incentivos ou punições (SANTOS 2009). Contudo, esse estudo ainda é pouco explorado e pouco empreendido no Brasil como afirma Estivaleta, Costa, Andrade (2014 *apud* COSTA *et al.* 2017). Assim, torna-se importante realizar estudos com essa temática como forma de melhor compreendê-la e consolidá-la nas organizações. Nesse sentido, pretende-se responder o seguinte questionamento: Quais as percepções dos colaboradores de um grupo de concessionárias com relação aos seus comportamentos individuais de civismo no âmbito organizacional?

1.1 Objetivos da Pesquisa

2.2.1. Objetivo Geral

Identificar a percepção dos funcionários, de um grupo de concessionárias, quanto aos seus comportamentos de Civismo Organizacional com base no modelo proposto por Porto e Tamayo (2003).

2.2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil dos respondentes e a empresa estudada;
- Verificar a percepção dos funcionários quanto aos seus comportamentos de sugestões criativas ao sistema e atitudes de proteção ao sistema;
- Identificar a percepção dos funcionários quanto aos seus comportamentos de criarem um clima favorável à organização no ambiente externo e suas atitudes de cooperação com os colegas;
- Verificar a percepção dos respondentes quanto aos seus comportamentos de autotreinamento;

1.2 Justificativa

É perceptível que existam dificuldades no gerenciamento das empresas devido as diversidades existentes no ambiente econômico, bem como as transformações que o mundo vivencia e diante disso, é indispensável a busca pela informação e conhecimento. Dessa forma, desenvolver o conhecimento profissional é um fator substancial para o crescimento profissional e organizacional para as empresas que buscam o melhor para o futuro.

Nesse contexto, gerenciar o capital humano, bem como prever atitudes de modo a tornar o ambiente de trabalho um lugar saudável, e incentivar os comportamentos dos funcionários pode ser um objetivo eficiente que garanta sucesso a organização.

O presente estudo se justifica por meio da carência de um maior aprofundamento da temática nos dias atuais e devido a percepção da importância e benefícios que os comportamentos de Cidadania Organizacional trazem para o indivíduo e para suas relações com o grupo e com a empresa se tornando necessário a aplicação do modelo de civismo organizacional proposto por Porto e Tamayo (2003) para investigação dos níveis de dimensões mais importantes para os participantes.

Avaliar esse tema junto à realidade das empresas é importante tendo em vista que, nos dias atuais, as organizações buscam cada vez mais o envolvimento dos seus funcionários e das atitudes voluntárias que aprimoram o sistema empregador.

Enquanto participante, o estudo se torna indispensável para o maior conhecimento e aprofundamento a respeito dessa temática, de modo a proporcionar uma visão mais prática e contribuindo para estudos futuros voltados para essa área contemporânea e pouco explorada em pesquisas e estudos no âmbito nacional.

1.3 Estrutura do trabalho

Com objetivo de expor a melhor estrutura para entendimento sobre a construção da pesquisa, esse estudo foi organizado em cinco capítulos, a saber: Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Apresentação e Análise dos Resultados e Considerações Finais.

No Capítulo 1 é apresentada a introdução da pesquisa, que busca formar a identidade do trabalho por meio da contextualização do assunto abordado. Nesse capítulo está descrito o tema, a definição do problema da pesquisa e a apresentação dos objetivos e justificativa da pesquisa.

No Capítulo 2 são abordados os argumentos, com bases teóricas que foram utilizadas para fundamentar a pesquisa, proporcionando os conhecimentos necessários para a compreensão sobre a temática abordada. Nesse capítulo são explanados os principais conceitos sobre comportamento organizacional e comportamentos de cidadania

organizacional, bem como a importância de cada uma. Procura também, explicar os modelos de estudo utilizados para essa pesquisa.

O Capítulo 3 apresenta os aspectos metodológicos da pesquisa, ressaltando suas características. Será abordada a metodologia utilizada para alcance dos objetivos, a caracterização da pesquisa quanto ao tipo e natureza, a dimensão e a amostra alcançada. Por fim, serão abordados os instrumentos e critérios que foram utilizados para a coleta dos dados.

O Capítulo 4 é composto pela apresentação da análise de resultados, identificando a percepção dos funcionários quanto as dimensões dos comportamentos de cidadania organizacional, o que possibilitará a interpretação dos dados alcançados.

Por fim, no Capítulo 5 serão apresentadas as considerações finais do estudo, informando as contribuições do trabalho e sugestões para futuras pesquisas.

CAPÍTULO 2
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Comportamento Organizacional

Devido aos avanços tecnológicos e ao acesso às informações de maneira expressiva, os cidadãos obtiveram maiores oportunidades para expandir e aprofundar seus conhecimentos, tornando, conseqüentemente, o ambiente de trabalho mais competitivo. Diante dessa concorrência no mercado de trabalho, o conhecimento unicamente técnico não é mais considerado o único fator distintivo. Ademais, é apreciado o comportamento dentro das organizações, como afirma Maximiano (2006), o comportamento social tem maior relevância do que o sistema específico e puramente técnico de trabalho.

Para compreender essas evoluções da sociedade, os estudos agregaram consigo novas perspectivas dentro do ambiente de trabalho, que incentivaram os estudos sobre o comportamento organizacional. As pesquisas tiveram início nas escolas clássicas, a partir de teorias como as Fayol, Weber e Taylor, no qual estudavam-se os métodos técnicos de trabalho, a eficiência de recursos e a produtividade dos funcionários (MAXIMIANO, 2006).

Posterior a esse período clássico, surge na década de 1980, a teoria Comportamentalista, com a proposta de ampliar a Teoria Clássica das Relações Humanas, que foi a pioneira dos estudos organizacionais a focar nos grupos informais e suas relações dentro do ambiente corporativo. A primeira, buscou soluções mais democráticas e flexíveis para os problemas organizacionais, se fundamentando no comportamento das pessoas inseridas nas organizações, de modo a estudar e tentar explicar os estilos administrativos e a motivação dos funcionários nas empresas (MATOS; PIRES, 2006).

Essa teoria expande a discussão sobre a motivação humana, se baseando na pirâmide das necessidades de Maslow, a qual se tornou uma forte referência para os pesquisadores do comportamento organizacional, buscando o conhecimento sobre as necessidades que motivam as atitudes voluntárias dos seres humanos. (MATOS; PIRES, 2006).

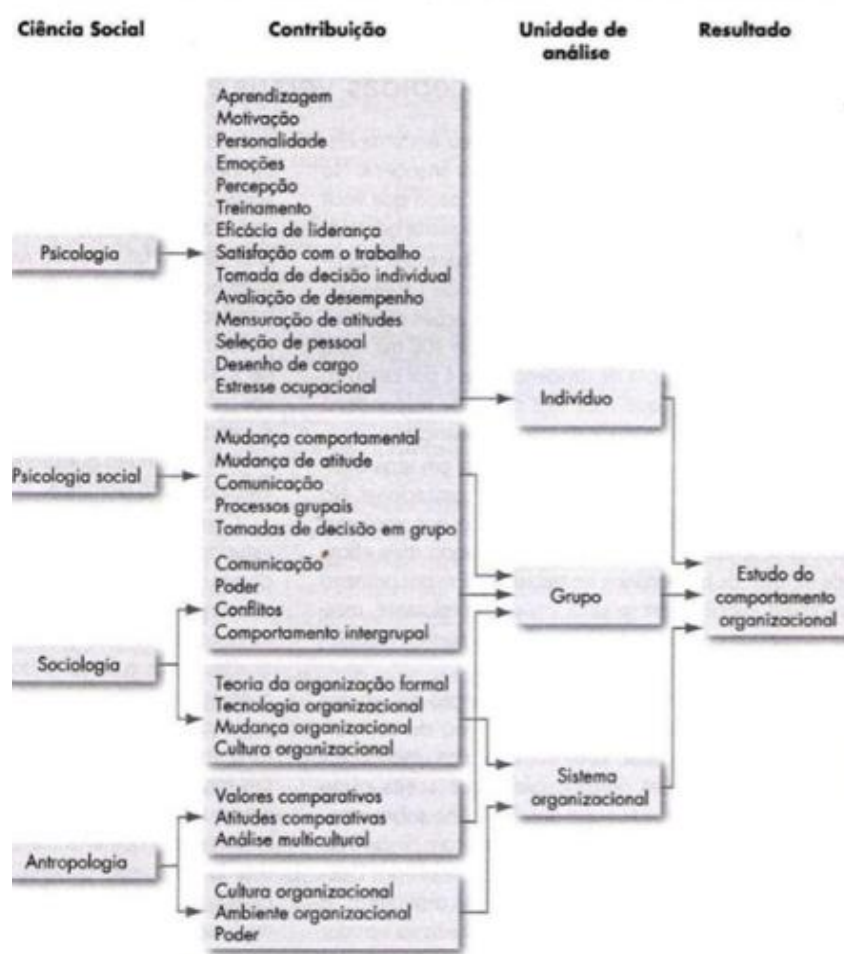
A partir da pesquisa pioneira de Maslow, novos estudos incrementaram a base teórica sobre o comportamento humano na perspectiva organizacional. De acordo com Gomes *et al* (2014), esses estudos tinham o objetivo de fundamentar as razões pelas quais

alguns indivíduos definem suas atividades apenas pelo que está proposto no seu contrato de trabalho, enquanto outros os fazem de maneira espontânea.

Diante disso, se encontra o estudo sobre comportamento organizacional, o qual Robbins (2005), define como sendo um campo de estudos que possibilita analisar a influência que as organizações sofrem a partir dos comportamentos dos indivíduos e grupos. Sendo assim, podemos definir que o comportamento organizacional é formado de ações realizadas pelos grupos de pessoas que as formam.

Ainda de acordo com Robbins (2007, p.8-10), os estudos sobre comportamentos organizacionais apresentam conhecimentos usados em outras áreas de estudo do comportamento humano. Dentre as áreas de ciência, Robbins identifica as áreas mais relevantes e suas contribuições acerca desse assunto, as quais destacam-se a psicologia, sociologia, psicologia social, antropologia e a ciência política como mostra a figura a seguir:

Figura 1 - Contribuição para o Estudo do Comportamento Organizacional



Fonte: Robbins (2007, p.9)

Para Robbins (2007, p.8) essas disciplinas contribuem para o estudo do comportamento organizacional da seguinte forma:

- Na psicologia, o comportamento humano é estudado no ambiente corporativo através dos psicólogos organizacionais e industriais, que investigam e analisam o comportamento do indivíduo, e contribuem em estudos sobre liderança, necessidade motivacional, satisfação no trabalho, treinamentos e técnicas de seleção de pessoal, entre outros.
- Na sociologia, a ciência estuda o conjunto, ou seja, o sistema onde o indivíduo exerce sua função e interage com os outros indivíduos. A sociologia contribuiu para os estudos na cultura e tecnologia organizacional, comunicação, poder, estrutura das equipes de trabalho, entre outras.
- Na psicologia social, área que está inserida na psicologia, estuda a influência de um indivíduo a respeito de outro. Investigou métodos de como efetuar as mudanças e diminuir os *gaps* mediante a aceitação dos colaboradores.
- Na antropologia, busca entender o ser humano e suas ações, auxiliando a compreender as desigualdades sociais e distinções de valores, atitudes e comportamentos dentre indivíduos de países diferentes ou de organizações distintas. A antropologia contribuiu nos conhecimentos sobre cultura, ambiente organizacional e distinções de culturas dos países.
- Na ciência política, contribuiu para compreensão do comportamento individual e dos grupos incluídos no ambiente político.

O comportamento organizacional se preocupa, portanto, em investigar como as pessoas se comportam e o que fazem nas organizações, focando principalmente em duas áreas: (1) no comportamento individual, que está associado a características intrínsecas, como a motivação, a personalidade, as percepções e a aprendizagem; e (2) no comportamento do grupo, associado a características externas (normalmente impostas) como as regras, papéis, funções, processos de mudanças, os conflitos, entre outros. Realizar essas previsões de comportamento no ambiente interno da organização são de extrema importância, pois permitem a previsibilidade por parte da organização (ROBBINS, 2007).

Nas últimas décadas, os empresários começaram a se conscientizar sobre a importância dos comportamentos, habilidades e a satisfação de seus colaboradores, por haver a necessidade das empresas em reter os funcionários que apresentam maiores desempenhos. Se os funcionários se sentem felizes quando trabalham em sua organização, é mais provável que eles a apoiem, como uma troca mútua. Algumas vezes, os funcionários podem se engajar em comportamento voluntário para retribuir o tratamento que recebem de sua organização ORGAN (1990 *apud* GOMIDE E SIQUEIRA 2004).

O aumento do interesse com relação a entender e estudar esse tema de Comportamento de cidadania não é surpreendente, considerando que as pesquisas demonstram que os atos de cidadania nas organizações aumentam a produtividade, ajudam as organizações a competir com recursos limitados, e proporcionam uma maior cooperação entre os seus funcionários, favorecendo a satisfação dos clientes.

2.3. Comportamento de Cidadania Organizacional

2.3.1. Conceito

A palavra cidadania pode ser considerada um termo longínquo, visto que seu surgimento se deu na esfera política, especificamente nas civilizações gregas. Entretanto, o conceito vem sendo debatido e se modificando ao longo do tempo, apesar de continuar girando em torno das noções de liberdade, igualdade e virtudes tipicamente republicanas (MORAIS, 2013).

Segundo Siqueira, Gomide e Oliveira (2001), foram essas bases ideológicas relativas à natureza política dos povos antigos, que formaram o conceito atual de cidadania. De acordo com os autores, essa nova abordagem da cidadania está fragmentada entre cidadania política, associada a representação governamental e aos votos; e a cidadania econômica, que compreende questões como empregos, saúde, segurança, etc.

Para Gomes *et al.* (2014, p.714) a cidadania ainda pode ser classificada com outros aspectos, como:

A cidadania sexual (Lister, 2002), a cidadania cultural (Miller, 2002), a cidadania multicultural (Joppke, 2002), a cidadania ecológica (Curtin, 2002), dentre outras. E ainda subjacente a estas, encontra-se a noção da

liberdade individual e a de que os homens, inseridos em diferentes contextos sociais possuem tantos direitos, quanto deveres a seguir.

Assim, a definição do termo se sobrepôs às relações que um indivíduo mantém com seu Estado-País, como afirmam Gomes *et al.* (2014), em que passa “também a subsidiar teoricamente a compreensão sobre determinados comportamentos que são emitidos em ambientes específicos, tais como associações, grupos ou instituições de trabalho”. Corroborando com essa assertiva, Moraes (2013) ainda abrange o alcance do conceito, afirmando que:

A cidadania engloba vários modos de identificação intersubjetiva entre pessoas e entre grupos sociais, bem como sentimentos de pertencimento engendrados coletivamente em diversas mobilizações, gerando, no cotidiano de cada um, aproximações, embates, negociações tanto no âmbito prático quanto no simbólico.

Dessa forma, entende-se que além de ser um conjunto de direitos e deveres inerentes ao cidadão, este deve pensar no coletivo e atuar em benefício da sociedade ou grupo que estiver inserido. Atribuído a isto, agregar o maior número de pessoas à satisfação dos direitos reconhecidos ou não por lei, de forma proativa e participativa, e essa, garantir ao cidadão direitos básicos de vida como alimentação, educação, saúde, lazer, moradia, etc.

Como um ramo da cidadania cívica, figura-se o estudo voltado ao âmbito organizacional, o qual segundo Gomes *et al.* (2014), estabeleceu a importância dos comportamentos voluntários dos indivíduos para a eficácia na organização. O autor destaca as definições de Chester Barnard, que apresenta o sistema sustentado, além da estrutura formal e controle, também pela boa vontade das pessoas para construí-lo. Outro estudo pioneiro no assunto, de Roethlisberger e Dickson (1939 *apud* Gomes *et al.* 2014), baseou-se em um experimento longitudinal que delineou uma distinção entre organização formal e informal.

Além desses estudos pioneiros, Gomes *et al.* (2014) ainda destacam as pesquisas de Bateman e Organ (1983) e Smith *et al.* (1983), como sendo os primeiros a utilizarem o termo cidadania organizacional na bibliografia científica das organizações. Evoluindo essa conjuntura, Siqueira (2001), baseados no trabalho de Katz e Kahn (1978), afirmam que os funcionários exigem ser tratados como cidadãos organizacionais, da mesma forma que cumprem leis e normas perante a sociedade civil, esperam desfrutar, conforme segue

Gomes *et al.* (2014): “o pleno gozo de todos os direitos e deveres instituídos pelo sistema”.

Como visto, o termo cidadania foi inserido no ambiente organizacional, associado à conexão que o cidadão tem com o Estado. Nesse caso, a organização seria o Estado, o qual deve proporcionar e incentivar um ambiente cívico, e os funcionários seriam os cidadãos que por sua vez devem cumprir seus deveres e normas pré-estabelecidos pela empresa (GOMES *et al.*, 2014). Segundo os autores, a cidadania abrange, não só a relação da pessoa com o Estado, mas passou a subsidiar os comportamentos que são manifestados em outros ambientes como grupos e empresas, por exemplo.

De acordo com Gomes *et al.* 2014, foram os autores D. Katz e R. L. Kahn que estudaram esses comportamentos dentro das organizações e adotaram a concepção do trabalhador como cidadão organizacional. De acordo com suas pesquisas, definiram o desempenho eficaz de uma organização baseado em três características principais de seus funcionários:

- (a) atrair e manter as pessoas dentro do sistema; (b) apresentar desempenho que satisfaça ou exceda padrões qualitativos e quantitativos (...) e c) evocar comportamentos inovadores e espontâneos além dos requisitos do papel. (GOMES *et al.*, 2014)

Essas características estão relacionadas ao bom desempenho da organização, tendo em vista que colaboradores satisfeitos estão propensos a afirmar coisas boas sobre a empresa, ajudar os companheiros de trabalho e ir além de suas atividades regulares (ROBBINS, 2008). Ou seja, o funcionário que está satisfeito com o ambiente de trabalho retribui de forma positiva, inclusive por comportamentos de cidadania organizacional (CCO). Além disso, muitos dos comportamentos de cidadania dos indivíduos nas organizações são associados a atitudes inovadoras e criativas, por ultrapassarem as orientações de seus gestores. Segundo Rego e Cunha (2010) o CCO é o comprometimento de forma voluntária de uma pessoa com uma organização, apresentando comportamentos que não fazem parte de suas funções contratuais. (ESTIVALETE *et al.* 2013)

Estas três categorias de comportamentos ainda podem ser conectadas por meio de critérios e controles dos sistemas, por gratificações, satisfações através de iniciativas e expressões próprias de habilidades e criatividade, o respeito pelas metas, entre outras características que também são conhecidas como valores pessoais (GOMES *et al.*, 2014).

Os comportamentos de cidadania organizacional descritos por Katz e Kahn (1978 *apud* COSTA *et al.* 2017) contribuíram como base para diversos estudos na área. Dentre eles, o do primeiro cientista social Smith *et al.* (1983) que qualificou os comportamentos como CCO. Segundo Organ (1990, *apud* SIQUEIRA, 1995, p.46), CCO pode ser classificado como:

[...] comportamentos ou gestos organizacionalmente benéficos que não podem ser forçados com base em obrigações do poder formal nem ser eliciados por garantias de recompensas contratuais (...) consistem em contribuições informais que os participantes podem eleger para ofertar ou sonegar, independentemente da possibilidade de sanções ou incentivos formais.

Para Siqueira (2001) todos os cidadãos são sujeitos às regras legais do Estado democrático, que precisam ser exercidas por competências legais. Estas devem ser objetivas e compreensíveis, além disso, deve haver penalidades para seus descumpridores. Para esses autores, baseados nas teorias de Katz e Kahn (1978), dentro da teoria das organizações acontece o mesmo.

Tendo em vista que o universo corporativo apresenta constantes mudanças e a contínua busca da eficiência está presente neste meio, é importante para as empresas incentivar os comportamentos de cidadania organizacional. Pois esses comportamentos agregam valor às atividades organizacionais, trabalho em equipe, bem como ao próprio funcionário e na qualidade de seu resultado final.

2.3.2. Importância do Comportamento de Cidadania Organizacional

Os indivíduos representam um papel fundamental e importante na organização, por isso, faz-se necessário que a empresa observe seus comportamentos e retribua, para que ambos alcancem objetivos e um bom desempenho. Para Siqueira (1995 *apud* Maia, Oliveira e Ximenes 2007), os pesquisadores despertaram à verificação da dimensão social do comportamento humano, visando fortalecer a organização e, nessa perspectiva, a visão do homem e sua relação com o trabalho vem sendo mensurado com o tempo.

Algumas ações ou comportamentos, como apoio aos colegas, sugestões construtivas para crescimento da organização, contribuição para a reputação organizacional, proteção à organização e autodesenvolvimento, formam o conceito de cidadania organizacional e, conseqüentemente, são construtivas para o crescimento da

organização (GOMES *et al.*, 2014). Dessa forma, esses comportamentos são capazes de influenciar na diminuição do absenteísmo e rotatividade, impulsionando assim, o funcionário a respeitar e cumprir as normas e metas da empresa.

Ainda nesse contexto, são observadas que essas metas estão relacionadas aos comportamentos que induzem o colaborador a manifestar os atributos do sistema, como a presença de metas “desafiadoras e repletas de valores; existência de um líder organizacional como modelo e; ofertas de oportunidade para o empregado participar das decisões do sistema, como também receber recompensas.” (KATZ & KAHN, 1978 *apud*. GOMES *et al.* 2014).

Segundo Organ *et al.* (2006), os atores organizacionais influenciam os demais indivíduos do grupo, quando externam espontaneamente atitudes de cidadania, das quais não são cobrados pela organização e isso afeta e impulsiona os demais a reproduzirem esse tipo de comportamento. Essas atitudes influenciam o clima organizacional da empresa e, conseqüentemente, refletem na imagem que as pessoas têm da organização. (GOMES *et al.* 2014)

Em consonância com Filho e Godoi (2006, p.3) “pode-se afirmar que o indivíduo comprometido se identifica com os objetivos e valores da organização e busca dar algo de si a ela”. Dessa forma, o indivíduo passa a assimilar e aceitar os valores da instituição, bem como a se comprometer com a empresa, como também a percepção dos problemas da instituição e a forma de solucioná-los.

Segundo Hoch (2010, p.22), os comportamentos organizacionais pró-sociais são os comportamentos que já indivíduo que são produzidos de forma voluntária, como por exemplo: cooperação, ajuda e doação, bem como apresentam objetivo de auxiliar as outras pessoas do grupo. Os comportamentos extra papel segundo Pearce e Gregersen (1991 *apud* Hoch 2010) afirma são comportamentos que não recebem influência, ou seja, são provenientes do senso de responsabilidade do indivíduo. E o civismo, pela percepção de Siqueira (1995) compreende como uma dedicação ao sistema por meio de atos espontâneos.

Para Organ (1988), as práticas de comportamentos de cidadania organizacional na empresa não são contratualmente estabelecidas, bem como não estariam totalmente relacionados à transformação dos resultados desta. Da mesma forma, a própria efetividade organizacional, que não se demonstra facilmente quando observada na

prática, tampouco as categorias individuais do comportamento de cidadania organizacional conceberam em mudanças nos resultados organizacionais (GOMES *et al.* 2014). Deste modo, foram propostos modelos para mensurar os comportamentos de cidadania organizacional.

2.3. Modelos de estudo dos Comportamentos de cidadania organizacional

As conjunturas levam a identificar que os primeiros estudos sobre os comportamentos de cidadania organizacional foram de Barnard em 1938, o qual destacou a relevância dos trabalhos de cooperação dos funcionários para o bom desempenho da organização e não somente enxergava as organizações como um produto de engenharia mecânica, como era visto naquela época, pela Escola de Administração Científica (ESTIVALETE *et al.* 2013).

Barnard (1938) inovou as pesquisas da época ao fundamentar suas teorias baseadas nas organizações como uma instituição formada por indivíduos capazes de destinarem seus esforços de maneira inteligente e organizada. Assim, esse autor se baseou em função de três fatores: “capacidade de comungar um propósito, boa vontade em relação aos processos organizacionais e capacidade de comunicar-se” (SIQUEIRA, 2003). Dessa forma, surgiram as bases da teoria sobre Comportamento de Cidadania Organizacional.

Os estudos de Katz e Kahn (1974) baseados em Barnard (1938), identificaram no âmbito organizacional, três principais comportamentos dos indivíduos capazes de interferir na organização: “ingressar e permanecer no sistema, comportamento fidedigno e comportamento inovador e espontâneo”. Desse modo, o modelo proposto compreende as atividades de colaboração entre os funcionários, apresentadas de forma natural e espontânea; as ações que protegem o sistema; sugestões inovadoras e criativas envolvendo a apresentação das ideias aos gestores; autotreinamento responsável pela responsabilidade organizacional e apresentar boas referências sobre a organização no ambiente externo (ESTIVALETE *et al.* 2013).

Essas atividades foram nomeadas por Smith, Organ e Near (1983) como Comportamentos de Cidadania Organizacional. Em seguida, desenvolveram um instrumento de mensuração que compreendia trinta possibilidades de comportamentos de gestores e abrangiam dois aspectos: os indivíduos que eram proativos e os que podiam realizar determinadas ações, mas se inibiam de fazê-las. (HOCH 2010). Organ (1990 *apud*

Hoch 2010) afirma que “embora proporcionado um meio de realizar investigação preliminar no que concerne às variáveis correlacionadas com o comportamento de cidadania organizacional, ofereceu pouco valor compreensivo”.

Desse modo, Smith, Organ e Near (1983 *apud* Hoch 2010) aprimoraram o primeiro modelo de mensuração e aplicaram seus estudos com os gestores de organizações. Segundo Hoch (2010) os gestores foram solicitados para analisar e avaliar os comportamentos de cidadania organizacional dos seus funcionários por meio de duas dimensões: altruísmo e comportamentos impessoais que envolviam atitudes como cumprimento de normas entre outros. A autora ainda afirma que para avaliar esses comportamentos espontâneos, Organ (1990) propôs um modelo taxonômico ampliado que analisava as cinco dimensões de comportamentos:

1. Altruísmo: compreende ações opcionais;
2. Cortesia: ajuda ao próximo;
3. Conscienciosidade: comportamentos que extrapolam os requeridos para o trabalho;
4. Esportividade: capacidade de relevar obstáculos;
5. Virtude cívica: participação do indivíduo nas atividades políticas da empresa.

Além disso, Organ (1988) definiu os comportamentos de cidadania organizacional que envolve essas atitudes, como sendo “um conjunto de contribuições informais que os participantes de uma organização podem manifestar ou inibir, sem ter que responder a sanções ou objetivos formais” (SIQUEIRA 1995 *apud* ESTIVALETE *et al.* 2013). Ainda segundo os autores, Smith, Organ e Near (1983) foram responsáveis por identificar duas grandes classes de comportamentos caracterizados pela natureza individual e impessoal, desenvolvendo assim, duas dimensões dos comportamentos organizacionais: Altruísmo e Consciência Geral.

Após o complemento de Organ (1990) nas dimensões de CCO, Williams e Anderson (1991) sugeriram uma nova classificação, direcionada aos comportamentos individuais e os comportamentos dirigidos à organização. De acordo com a autora, em seguida, os estudos de Graham (1991) propuseram uma rotulagem diferente, abrangendo abordagens da filosofia política e posicionando o comportamento organizacional como um conceito global. Mais adiante, Podsakoff (1997) e seus colaboradores identificaram

sete dimensões dentre elas comportamento de ajuda, conformidade organizacional, iniciativa individual, autodesenvolvimento entre outras (HOCH 2010).

O primeiro instrumento de mensuração dos comportamentos de cidadania no Brasil, foi introduzido por Siqueira no ano de 1995. A escala para medir os comportamentos é chamada de Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO) e foi baseada nas teorias de Katz e Kahn (1978). Em sua escala, Siqueira desenvolveu 18 itens que foram testados por meio de análise fatorial (SIQUEIRA 2005).

Essa análise permitiu relatar a existência de cinco dimensões, todavia, os índices não apresentaram confiabilidade, segundo Estivaleta, Costa e Andrade (2014). Dessa forma, Porto e Tamayo (2003) desenvolveram a Escala de Civismo nas Organizações (ECO) baseada na Escala de (ECCO) de Siqueira (1995), composta por 41 itens e cinco fatores que são: Sugestões criativas ao sistema; Proteção ao sistema; Criação de clima favorável à organização no ambiente externo; Autotreinamento; e Cooperação com os colegas, como mostra o Quadro 1:

Quadro 1: Fatores da ECO

Fatores	Definições
Sugestões criativas para o sistema	Representa os comportamentos dos colaboradores relacionados com sugestões de novas ideias para a administração, para trazer benefícios para a organização.
Proteção do sistema	Congrega os itens sobre ações com o objetivo de garantir o patrimônio da organização.
Criação de uma disposição favorável à organização	Diz respeito ao comportamento de disseminação de vantagens e méritos da organização fora do ambiente de trabalho.
Autotreinamento	Reúne os itens sobre os comportamentos dos colaboradores em busca de cursos e eventos para melhorar o seu desempenho no trabalho.
Cooperação com colegas de trabalho	Acrescenta itens que refletem os comportamentos de ajudar colegas de trabalho, visando benefícios para a organização.

Fonte: Andrade *et al* (2017)

2.4. Modelo Escala de civismo nas organizações (ECO)

Os primeiros autores a nomear os atos caracterizados por Katz e Kahn (1974) como comportamentos de cidadania foram Smith, Organ e Near (1983), abrangendo os níveis individuais e grupais, equiparando-os ao termo cooperação, ou seja, às atitudes espontâneas dos indivíduos na colaboração com seus colegas, como sendo produto da organização informal (PORTO; TAMAYO, 2003).

Vários termos foram empregados para definir os conceitos estudados como: comportamentos pró-sociais (GEORGE, 1991); comportamentos de espontaneidade

(GEORGE; BRIEF, 1992); comportamentos extra papel (PEARCE; GREGERSEN, 1991), cidadania organizacional (SMITH *et al.*, 1983) e ainda a Teoria comportamentalista. (PORTO; TAMAYO, 2003). Os autores ainda foram responsáveis por desenvolver uma análise dos construtos que foram estudados durante esses anos por Porto e Tamayo (2003).

Os instrumentos utilizados para a análise dos construtos foram baseados na definição de cidadania organizacional que evidenciam as atitudes de forma voluntária e enfatizam o caráter do indivíduo quanto a esse tipo de voluntariedade que poderá beneficiar a organização mesmo sem ser cobrada formalmente por ela (PORTO; TAMAYO 2003).

Diante das diversas definições e como complemento dos estudos, foi proposto alterar o termo cidadania para outro que se aproximasse melhor à definição de forma científica. Desse modo, foi proposto a escolha pelo termo civismo e esse modelo foi desenvolvido por Porto e Tamayo (2003), visto que representa, na linguagem comum, como "devoção ao interesse público, patriotismo" (FERREIRA 1975 *apud* Porto e Tamayo 2003). Desse modo, os comportamentos de civismo nas organizações abrangem as atitudes dos funcionários correspondentes a dedicação ao sistema organizacional. O Modelo proposto por Porto e Tamayo (2003) é caracterizado por espontaneidade, funcionalidade, irrestrição, isenção de retribuição prevista pelo sistema e caráter público das ações.

Esses comportamentos já foram previstos por Katz e Kahn, sendo assim, foram descritos 41 itens em cinco fatores para analisar na percepção do funcionário, os comportamentos de civismo na organização. Quanto as dimensões, estão os fatores: 1 Sugestões Criativas ao Sistema, aborda treze itens que apresentam os comportamentos dos funcionários quanto a sugestões para melhorar e beneficiar a organização; 2 Proteção ao sistema, abordam sete itens na percepção dos funcionários quanto as ações que visam zelar pelo patrimônio organizacional; 3 Criação de clima favorável a organização, aborda oito itens, e é analisado na percepção dos funcionários quanto aos comportamentos dos méritos da organização para as pessoas que não a conhecem; 4 Autotreinamento, aborda quatro itens na percepção dos funcionários sobre os comportamentos na busca de curso e eventos para melhorar seu desempenho profissional; 5 Cooperação com os colegas, abrangem 9 itens, na percepção dos funcionários quanto ao auxílio aos colegas de modo a beneficiar a organização. (PORTO; TAMAYO 2003).

Mediante a importância do construto para as organizações, faz-se necessário o aperfeiçoamento de ferramentas válidas e autênticas. Dessa forma, o modelo escolhido e utilizado para esse estudo é a Escala de Civismo nas Organizações ECO que foi desenvolvido por Porto e Tamayo (2003) baseado nos instrumentos desenvolvidos por Siqueira (1995).

CAPÍTULO 3
METODOLOGIA

3. METODOLOGIA

A metodologia baseia-se em um conjunto de métodos, que serão como um guia, esclarecendo um conceito sobre determinado assunto e, através dele, alcançar os objetivos da investigação do estudo. Segundo Vergara (2000, p. 42), “o leitor deve ser informado sobre o tipo de pesquisa que deverá ser realizada, sua conceituação e justificativa à luz da investigação específica.” Desse modo, neste item será caracterizado a metodologia do estudo à luz da análise realizada obtida pela escala de civismo organizacional em um grupo de concessionárias.

3.1. Caracterização da pesquisa

A abordagem utilizada nesse estudo é a quantitativa, ou seja, foi realizado um levantamento de dados, que de acordo com Rordanov e Freitas (2013), é uma pesquisa na qual são utilizadas técnicas estatísticas para a tradução das informações e opiniões em números e assim sejam possíveis sua classificação e a análise dos dados.

Quanto aos fins, é de natureza exploratória pois “têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito” (GIL, 2010). Bem como, é descritiva pois como conceitua Gil (2008), tem como objetivo descrever as características de determinadas populações ou fenômenos, utilizando ferramentas como o questionário e a observação sistemática

Por fim, quanto aos meios, para realizar esse estudo foi feito um levantamento bibliográfico por meio de artigos, livros, dissertações, teses e monografias para proporcionar maior profundidade ao tema de cidadania organizacional. Também é classificada como estudo de caso pois “Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo” (VERGARA 2010). Nesse estudo, a pesquisa foi realizada em três concessionárias que atuam no mercado de Maceió- AL há aproximadamente sete anos, pertencentes ao mesmo grupo familiar que empreendem outros seguimentos de mercado também na cidade de Campina Grande.

3.2. Definição do universo e amostra

O universo da pesquisa é composto por um conjunto de elementos que possuem as mesmas características do objeto de estudo. De acordo com Vergara (2010), a amostra

é composta por uma parte do universo que é escolhida seguindo algum critério de representatividade.

Esta pesquisa utilizou uma amostragem não probabilística por acessibilidade, pois foram utilizados os elementos que se obteve acesso e de acordo com Sampieri *et.al.* (2013) nesse tipo de amostragem a escolha dos elementos depende das causas relacionadas a pesquisa e não da probabilidade.

Foi então, realizada em um grupo de concessionárias localizadas na cidade de Maceió - AL, contando com uma população de 137 funcionários, sendo eles distribuídos em setores como vendas, oficina, TI, setor administrativo (contábil, financeiro, RH) e gerência. A seguir, o Quadro 2 ilustra o universo e a amostra que foram utilizadas nesta pesquisa:

Quadro 2: Universo e amostra da pesquisa

Universo	Amostra
137	42

Fonte: Elaboração do próprio autor

3.3. Instrumentos da coleta de dados

Para concretização desta pesquisa, foi utilizado o instrumento de mensuração da escala de civismo organizacional (ECO) desenvolvido e reconhecido por Porto e Tamayo (2003), que é composto por 41 itens apresentados na escala de Likert por 5 pontos, onde 1 representa nunca, 2 raramente, 3 às vezes, 4 frequentemente e 5 sempre.

Esses itens analisam cinco fatores que são correspondidos da seguinte forma:

- Fator 1 - Sugestões criativas ao sistema: Abrange os itens que correspondem às atitudes dos colaboradores para aperfeiçoar o desempenho da organização;
- Fator 2 - Proteção ao sistema: Reúne os itens que correspondem às atitudes dos colaboradores em proteger e zelar o patrimônio da empresa;
- Fator 3 - Criação de clima favorável à Organização no ambiente externo: É composto por itens onde refletem a disposição dos colaboradores em dar boas informações sobre a empresa que trabalha;

- Fator 4 - Auto Treinamento: Os itens desse fator dizem respeito às iniciativas dos funcionários em buscar o aperfeiçoamento profissional a fim de realizarem um bom desempenho no trabalho;
- Fator 5 - Cooperação com os colegas: Inclui itens que retratam os comportamentos de colaboração dos funcionários com seus colegas de trabalho, com o objetivo do bom desempenho da organização.

A tabela a seguir exhibe o modo como os fatores estão relacionados aos itens de pesquisa:

Tabela 1: Fatores, índices de confiabilidade e itens da ECO

F	Nome	α	Itens	Quantidade de itens
F1	Sugestões criativas ao sistema	0,91	1, 2, 4, 8, 11, 14, 15, 22, 25, 29, 32, 34, 35	13
F2	Proteção ao sistema	0,80	6, 7, 16, 17, 19, 24, 41	7
F3	Criação de clima favorável à organização no ambiente externo	0,90	3, 12, 18, 23, 27, 28, 31, 39	8
F4	Autotreinamento	0,84	5, 10, 33, 36	4
F5	Cooperação com os colegas	0,85	9, 13, 20, 21, 26, 30, 37, 38, 40	9

Fonte: Porto e Tamayo (2003 p. 41)

Este instrumento foi baseado na escala desenvolvida por Siqueira (1995) e tinha o objetivo de mensurar, através da autoavaliação, os comportamentos. Embora alicerçado em uma boa fundamentação teórica, fez-se necessária a substituição do termo na concepção de Porto e Tamayo (2003).

Para a coleta, foi aplicado um questionário de forma *online*, devido a distância de localização entre a pesquisadora e o público-alvo. Esse modelo de aplicação do instrumento de pesquisa, facilitou a rapidez das respostas e conseqüentemente da análise dos dados. Segundo Flick (2009), tem crescido o uso de técnicas qualitativas como a entrevista online, a observação participante, a etnografia virtual e os grupos focais. De acordo com o autor, alguns desses métodos podem ser transferidos e aplicados com alguma facilidade à Web, com pequenas modificações. O questionário foi enviado via *e-mail* e aplicativos de mensagens, sendo aplicado a partir do final do mês de junho e início do mês de julho. Durante o período de 3 semanas, os voluntários responderam o questionário que caracteriza esta pesquisa e em seguida foi executada a análise de dados.

3.4. Análise dos resultados

Para análise dos resultados, os dados foram divididos em porcentagem, para identificar o perfil dos funcionários participantes. A média norteou a pesquisa para análise dos comportamentos de civismo dos funcionários. Na análise das médias, foi considerada uma escala onde a média localizada entre 1 e 1,8 representará nunca, a média localizada entre 1,9 e 2,6 significará raramente, a média localizada entre 2,7 e 3,4 representará às vezes, a média localizada entre 3,5 e 4,2 significará frequentemente e a média localizada entre 4,3 e 5 representará sempre.

CAPÍTULO 4

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo é caracterizado por meio da análise dos resultados que foram obtidos através de um questionário aplicado a 42 funcionários dos diversos setores de um grupo e concessionárias.

As concessionárias estão atuantes no mercado de Alagoas a quase sete anos, cada vez mais se destacando no mercado automobilístico, já que abrangem os mercados de três montadoras distintas. Os donos das empresas residem em Campina Grande - PB e por esse motivo decidiram trazer o setor financeiro do grupo para a cidade a mais de dois anos, buscando maior controle. Atualmente emprega 137 funcionários distribuídos nos diversos setores das empresas. As projeções são boas e junto ao otimismo dos diretores com o crescimento das vendas está levando-os a adquirir mais uma concessionária na cidade de Maceió - AL.

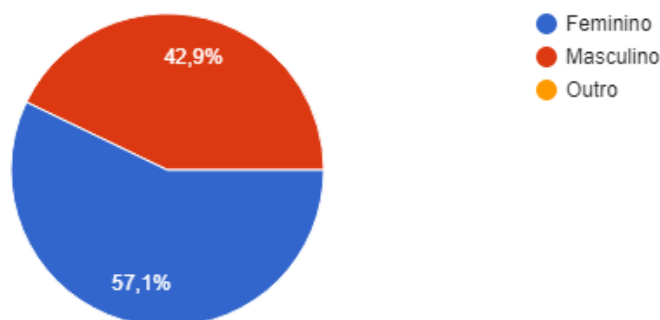
Entre a missão, está o objetivo de comercializar veículos, serviços e peças de qualidade para atingir a satisfação dos clientes e suas expectativas, quanto a visão, têm o compromisso com a qualidade e a busca contínua no aperfeiçoamento dos seus serviços e entre os valores estão a satisfação do cliente e a busca pela melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A análise foi dividida em duas partes, a primeira avalia o perfil dos funcionários participantes quanto ao gênero, faixa etária, nível de escolaridade e tempo de trabalho na empresa e segunda parte identifica os comportamentos dos funcionários por meio dos comportamentos de civismo organizacional desenvolvidos por Porto e Tamayo (2003).

4.1. Perfil dos funcionários

4.1.1 Gênero

Quanto ao gênero, observa-se que 18 dos participantes são do sexo masculino, o que corresponde a 42,90% da amostra enquanto a maioria dos respondentes (24) são do sexo feminino (57,10%), conforme apresenta o Gráfico 1:

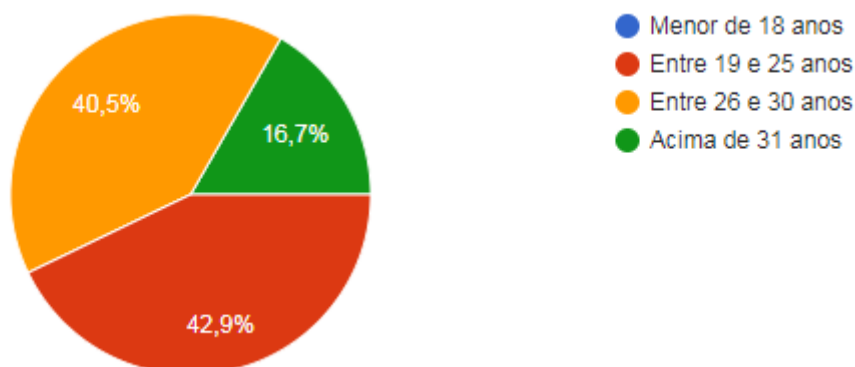
Gráfico 1: Gênero dos participantes

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A maioria da amostra sendo feminina apresenta uma evolução e conquista de um ambiente mais igualitário entre os gêneros. Corroborando em parte com Rosa e Quirino (2017) ao exporem o ambiente de trabalho sendo modificado pelo aumento da presença feminina no mercado de trabalho, apesar das barreiras sociais enfrentadas.

4.1.2. Faixa Etária

Com relação a faixa etária, verifica-se que 83,4% encontra-se entre 19 anos e 30 anos, conforme mostra o gráfico 2, o que pode ser considerado um predomínio de funcionários jovens, que pode representar uma visão dos conceitos de cidadania em uma geração que é caracterizada por assumir a responsabilidade de suas vidas e valorizam bens materiais, embora não permaneçam absortos em si mesmos. Além disso, são melhores informados quando comparados aos de qualquer geração antecessora e extremamente criativos. Preocupam-se com questões sociais, além de preconizarem a privacidade e o direito à informação (GUEDES ; OLIVEIRA, 2018).

Gráfico 2: Faixa etária dos participantes

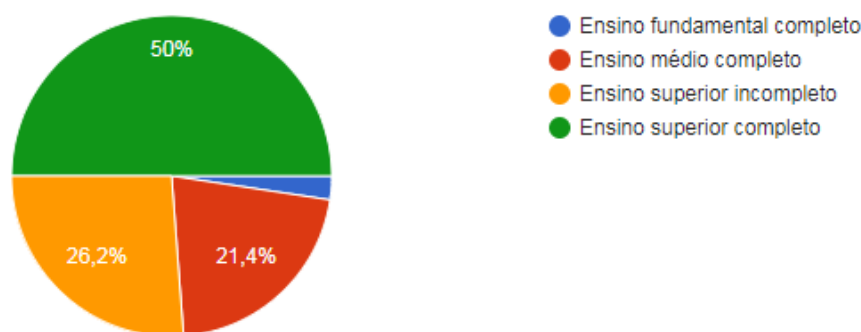
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em consonância ao resultado obtido com os respondentes, uma pesquisa realizada pelo IBOPE (2016), considerando o quadro total de funcionários das empresas no Brasil, apresentou que mais de 40% pertencem à chamada geração Y, isto é, dos nascidos de 1980 a 2000, o dobro da parcela observada há cinco anos.

4.1.3 Nível de Escolaridade

Quanto ao nível de escolaridade dos participantes, foi significativo quanto aos colaboradores que tem ensino superior completo composto por 50% da amostra. Enquanto apenas um participante só tem o ensino fundamental completo, evidenciando que a empresa possui, em seu quadro de funcionários, pessoas com alto nível de escolaridade, como mostra o gráfico 3 a seguir:

Gráfico 3: Nível de escolaridade

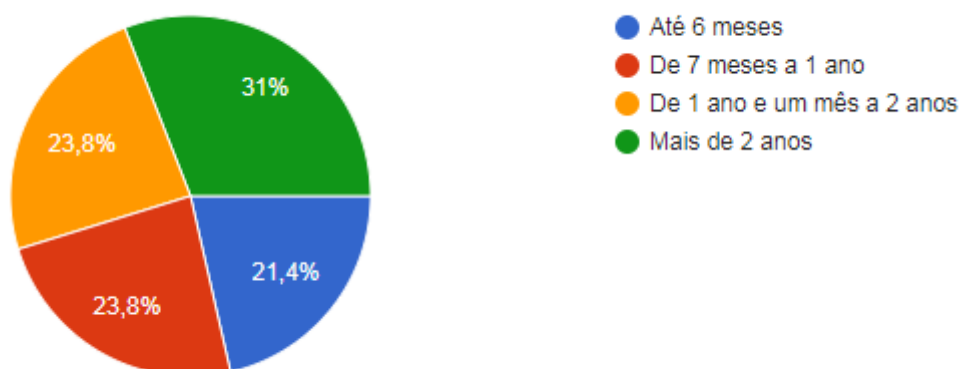


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

4.1.4. Tempo de Empresa

Tendo em vista que a empresa começou suas atividades a menos de 7 anos na cidade de Maceió - AL e posteriormente em outros Estados, no tempo menor que esse, observa-se que 69% trabalham na empresa há menos de 2 anos, enquanto que 31% estão há mais de 2 anos. Sendo assim, pode-se verificar que são poucos os respondentes que conhecem a organização a mais tempo e a maioria 45,20% está trabalhando a menos de 1 ano na empresa como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 4: Tempo de trabalho na empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

4.2 Comportamento de Civismo nas organizações

Para mensuração dos resultados, foram analisados os itens dos fatores da escala de civismo que apontaram maior e menor relevância por meio da caracterização do instrumento com base na Tabela 1. Foi então realizado de acordo com sua média, ou seja, designando seu valor e importância para o funcionário participante da pesquisa. De acordo com a ferramenta, a média mínima a ser considerada deveria ser maior que 1,0 a qual apresenta melhores resultados de acordo com Porto e Tamayo (2003).

A seguir, serão apresentados os resultados e discussões acerca da Escala de Civismo nas organizações.

4.2.1. Sugestões Criativas ao Sistema

A Tabela 2 é composta pelos itens que compõe o fator “Sugestões criativas ao sistema”. Na análise, obteve-se resultado de “sempre” a afirmativa sobre implementar formas mais eficientes na realização das tarefas, enquanto “frequentemente” estão as respostas dos itens 15,29, 01,14,04,02,32,22 e 35 e “às vezes” os respondentes destacaram o item sobre sugestões sobre novos produtos e serviços como mostra a Tabela 2 a seguir:

Tabela 2: Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Sugestões criativas ao sistema”

Sugestões criativas ao sistema		
Item	Afirmação	Média

08	Implemento formas mais eficientes para realizar as tarefas	4,42
15	Dou soluções para as dificuldades de trabalho que tenho	3,93
29	Dou sugestões para melhorar o funcionamento do setor	3,81
01	Dou sugestões para resolver os problemas no setor onde trabalho	3,74
14	Dou novas ideias sobre meu trabalho nesta organização	3,71
04	Sugiro novas rotinas que possam melhorar o funcionamento do meu setor	3,64
02	Dou novas ideias para o melhor aproveitamento do ambiente físico	3,55
32	Dou novas ideias para aumentar a produtividade	3,52
22	Dou sugestões para novos usos de equipamentos que estão ociosos	3,50
35	Dou sugestões sobre a disposição do ambiente físico da minha área	3,50
25	Dou sugestões a administração para melhorar a estrutura da organização	3,45
34	Dou sugestões para melhorar o gerenciamento desta organização	3,29
11	Dou novas sugestões sobre novos produtos e serviços	3,10

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Dentre os treze itens que formam o fator “Sugestões criativas ao sistema”, podemos destacar o item 08 pois em sua importância obteve média 4,42. De acordo com os participantes, sobre implementar formas mais eficientes para realizar suas tarefas, os indivíduos responderam que desenvolvem bons processos em seus setores. Em seguida, com média de 3,93, a maioria dos participantes responderam que frequentemente

apresentam soluções para as dificuldades de trabalho que eles têm (Questão 15), ou seja, frequentemente têm iniciativa em buscar soluções ou respostas em meio aos obstáculos que aparecem no ambiente de trabalho.

Com relação aos itens que apresentaram menores índices, destaca-se com média de 3,10, que os funcionários às vezes dão novas sugestões sobre novos produtos e serviços. (Questão 11).

Ao relacionar com o resultado da variável anterior apresentada, pode-se fazer uma análise quanto a esse resultado, na variável analisada anteriormente onde afirmam que implementam e buscam formas eficientes e soluções em suas tarefas e no seu ambiente de trabalho, mas não sugerem melhorias quanto aos novos produtos e serviços. Nesse item de comportamento observa-se que apresentar sugestões à gerência não é uma tarefa fácil, estes podem não encontrar uma gerência aberta a ouvir as sugestões de seus funcionários, porém o funcionário é uma ótima fonte de informações e ideias e ouvi-lo poderá motivá-lo e torná-lo integrado à empresa. Ter uma gestão participativa, é uma ótima forma de engajar os funcionários, melhorar os processos e integrar toda a empresa. Dessa forma, é importante incentivar a participação de todos, pois como destaca Melo e Ribeiro (2003) a gestão participativa é impulsionadora da liberdade de expressão e do pensamento, além de dar incentivo à criatividade.

Interagir o funcionário à empresa a modo de ouvir suas ideias, sugestões e opiniões também é uma ótima forma de dar boas informações sobre a empresa, já que o funcionário se sente acolhido e ouvido pela gerência, como também fazê-lo sentir ser ouvido pela gerência é importante.

4.2.2. A criação de um clima favorável à organização no ambiente externo

A Tabela 3 apresentam os itens que compõe “A criação de um clima favorável à organização no ambiente externo” onde obteve-se as respostas de “sempre” com relação à costumar passar as melhores das impressões para as pessoas que não conhecem a organização, enquanto os itens 27,39,18,03,12,28 e 31 foi obtida uma média quanto as respostas relacionadas a “frequentemente”, como mostra a Tabela 3 a seguir:

Tabela 3: Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Criação de um clima favorável à organização no ambiente externo”

Criação de um clima favorável à organização no ambiente externo		
Item	Afirmação	Média
23	Costumo passar a melhor das impressões para as pessoas que não conhecem esta organização	4,38
27	Dou boas informações sobre esta organização	4,29
39	Defendo os produtos ou serviços desta organização	4,17
18	Descrevo as qualidades desta organização	4,05
03	Procuo defender a empresa onde trabalho	4
12	Costumo elogiar esta organização	3,86
28	Informo sobre o papel desta organização na sociedade	3,74
31	Converso sobre as vantagens de trabalhar nesta organização	3,64

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Esse fator é formado por oito itens e apresentam que os participantes na maioria das vezes estão frequentemente dispostos a defender a organização, bem como dar boas informações sobre ela. O item que apresentou maior média, foi o empenho dos funcionários em passar a melhor das impressões para as pessoas que não conhecem a organização (Questão 23), média 4,38, observa-se que os participantes procuram dar boas informações sobre a organização. O índice que apresentou menor média foi o item 31 (média 3,64), mesmo sendo uma menor média não pode ser considerado um aspecto ruim já que concordam que frequentemente conversam sobre as vantagens de trabalhar na organização,

Nesse fator, foi possível observar que os participantes se preocupam em dar boas informações sobre a organização, e frequentemente falam sobre as vantagens que existem

em trabalhar nela, considerando que as pessoas dessas faixas etárias, ou seja, dessa geração, valorizam muito as vantagens que podem obter no ambiente de trabalho e vivem constantemente comparando isso, esse aspecto é bem favorável para a organização. Assim, observa-se que apesar de ser o menor índice, possui um resultado positivo, visto que as respostas giram em torno da categoria frequentemente, sendo, portanto, uma prática realizada com periodicidade na organização.

4.2.3. Proteção ao sistema

Quanto a proteção ao sistema, as respostas dos funcionários quanto ao “sempre” correspondem os itens 17,19,41,24,06 e 16, enquanto o item 07 “evito desperdiçar material da organização” obteve respostas relacionadas a “frequentemente”, como mostra a Tabela 4 a seguir:

Tabela 4: Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Proteção ao sistema”

Proteção ao sistema		
Item	Afirmação	Média
17	Procuro conhecer os meus equipamentos de trabalho	4,67
19	Cuido com zelo dos equipamentos de trabalho	4,48
41	Zelo pelo patrimônio desta organização	4,43
24	Uso com cuidado os equipamentos desta organização	4,40
06	Utilizo de forma adequada os equipamentos da organização	4,38
16	Tenho zelo pela limpeza do ambiente de trabalho	4,36
07	Evito desperdiçar material da organização	4,24

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nesse fator, destacam-se com resposta de “sempre”, que os indivíduos procuram conhecer os equipamentos de trabalho (média 4,67) e cuidam com zelo dos equipamentos

de trabalho (média 4,48). Esses índices implicam afirmar que os funcionários participantes sempre prezam pelo bem dos equipamentos, bem como evitam sua depreciação o que é um nível de consciência extremamente importante.

O item com menor média foi evitar desperdiçar o material da organização com média de 4,24 indicando que os funcionários frequentemente procuram evitar o desperdício dos materiais, apesar de ser a média mais baixa, o é resultado favorável, visto que concentram-se as respostas entre frequentemente e sempre, possuindo portanto, boa periodicidade de realização na empresa.

Zelar pelos equipamentos é um bom comportamento organizacional, bem como não desperdiçar material de trabalho. Dessa forma, fica uma sugestão para a empresa de abordar mais sobre economia no trabalho, uso consciente dos materiais e alternativas sustentáveis. Por mais que os funcionários estejam aptos a utilizar os equipamentos de forma positiva, devem também estar cientes e preocupados em evitar o desperdício dos materiais que serão utilizados nesses equipamentos.

4.2.4. Cooperação com os colegas

A seguir será apresentada a Tabela 5 a qual reúne nove itens que compõem o fator “Cooperação com os colegas” indicando os comportamentos dos funcionários no auxílio aos colegas visando o benefício da organização. Foram obtidas com resposta “sempre” os itens 38,21,40 e 13, enquanto os respondentes destacaram “frequentemente” aos itens 20,30,26 e 37. O item que obteve respostas “às vezes” está relacionada ao item 09 “Me ofereço para substituir um colega que faltou no trabalho”, como mostra a seguir:

Tabela 5: Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Cooperação com os colegas”

Cooperação com os colegas		
Item	Afirmação	Média
38	Colaboro quando meus colegas me pedem ajuda no trabalho	4,50
21	Repasso meus conhecimentos para meus colegas de trabalho	4,40
40	Ajudo meus colegas na resolução de problemas	4,36

13	Oriento um colega menos experiente no trabalho	4,31
20	Me ofereço para ajudar um colega que está tendo dificuldade no trabalho	4,29
30	Complemento o trabalho dos colegas, quando solicitado	4,29
26	Ofereço ajuda aos colegas de trabalho que estão sobrecarregados	4
37	Ofereço apoio emocional a colegas com problema pessoais	3,79
09	Me ofereço para substituir um colega que faltou no trabalho	3,38

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nesse fator pode-se destacar por importância o item 38 “colaboro quando meus colegas me pedem ajuda no trabalho” que apresentou maior média de 4,50 indicando que os funcionários colaboram com os colegas quando solicitados. Com menor índice, aparece o item 09 “Me ofereço para substituir um colega que faltou no trabalho” com média de 3,38 indicando que os participantes às vezes se oferecem para substituir um colega de trabalho.

Estar inserido em um ambiente corporativo sadio é de extrema importância para o bom funcionamento da empresa como um todo. Uma empresa saudável, é reflexo de funcionários bem estabelecidos, saudáveis mentalmente e capazes de perceber que o bom funcionamento pode ser proporcionado por todas as partes que a constituem. Desse modo, é importante ter a consciência coletiva, se preocupar com as necessidades dos colegas, apoiá-los e orientá-los não somente quando forem solicitados, mas ter atitudes espontâneas no coletivismo também fazem parte dos comportamentos de cidadania organizacional.

4.2.5 Autotreinamento

A Tabela 6 apresenta os itens que compõem o fator “Autotreinamento” indicando as respostas dos funcionários como “às vezes” em todas os itens (33,36,05,10) como mostra a seguir:

Tabela 6: Estatísticas descritivas dos itens que compõem o fator “Autotreinamento”

Autotreinamento		
Item	Afirmação	Média
33	Busco cursos complementares que ampliem minha área de atuação	3,40
36	Busco participar de eventos na minha área de atuação	3,29
05	Frequento cursos de aperfeiçoamento profissional	3,07
10	Procuro frequentar cursos de reciclagem profissional	3,02

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Esse fator foi o que apresentou as menores índices de toda a pesquisa. E o item que apresentou menor média de todas as afirmativas, foi o 10 “procuro frequentar cursos de reciclagem profissional”, com média 3,02 indicando que os funcionários às vezes procuram cursos a fim de se reciclar profissionalmente.

Quanto aos resultados, apesar de 50% dos entrevistados possuírem nível superior, estes não buscam formações e conhecimentos complementares, conforme podemos ver nos resultados aqui apresentados. Às vezes os funcionários acomodam-se no que fazem e não buscam novos conhecimentos sobre a área que atuam, nem buscam cursos de reciclagem em sua própria área onde poderiam aprender novos recursos intelectuais e práticos os quais poderiam ajudar na função atual e auxiliar a tornarem-se funcionários ainda mais eficientes procurando autodesenvolver-se.

Por meio da análise dos dados, foi possível obter os resultados e dispor as respostas nas cinco dimensões definidas por Porto e Tamayo (2003): Sugestões criativas ao sistema, Proteção ao sistema, Criação de clima favorável à organização no ambiente externo, Autotreinamento e Cooperação com os colegas.

Para detalhar a percepção dos funcionários das empresas pesquisadas, constatou-se as médias a seguir que foram combinadas em ordem decrescente num quadro síntese, onde mostra que o fator que apresentou maior média, foi quanto a “proteção ao sistema” e os índices que apresentaram, na percepção dos respondentes, “frequentemente” como resposta foram os itens que compõe a “cooperação com os colegas”, “criação de clima

favorável à organização”, e “sugestões criativas ao sistema”, enquanto responderam “às vezes” quanto ao fator “autotreinamento” como mostra a Tabela 7 a seguir:

Tabela 7: Média dos fatores de civismo organizacional

Dimensões	Média
Proteção ao sistema	4,42
Cooperação com os colegas	4,15
Criação de clima favorável à organização no ambiente externo	4,01
Sugestões criativas ao sistema	3,61
Autotreinamento	3,20

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Com maior média, destacou-se o fator “Proteção ao sistema”. Esse fator apontou uma média de 4,42 indicando que os participantes responderam que sempre se preocupam em praticar ações a fim de zelar o patrimônio da empresa, ou seja, os funcionários têm atitudes que visam sempre proteger a existência da empresa de modo a cuidar do que a ela pertence.

Em segundo lugar, aparece o fator “Cooperação com os colegas” apresentando média de 4,15 implicando dizer que frequentemente, os comportamentos dos participantes em cooperar espontaneamente são intrínsecas onde se preocupam com seus colegas de trabalho de modo a auxiliar os mesmos aspirando o bem-estar da organização como um todo.

Logo em seguida, aparece a “Criação de clima favorável à organização no ambiente externo” com média de 4,01 revelando que é frequente o nível de importância dos respondentes com o ambiente corporativo positivo da empresa, onde se preocupam em dar boas referências, divulgando as vantagens e *know-how* da empresa, fora do ambiente de trabalho.

Em quarto lugar, está o fator “Sugestões criativas ao sistema” apresentando média de 3,61, ou seja, frequentemente dão sugestão de ideias e implementam novas formas de melhorar suas atividades.

Em último lugar apresenta-se o “Autotreinamento” com média de 3,20. As respostas relacionam-se “às vezes” na percepção dos funcionários e mostram que a procura por aperfeiçoamento por meio de cursos e eventos não ocorrem com muita frequência, o que pode ser um comportamento a ser mais bem incentivado pela organização, considerando a importância das competências nos dias atuais, e de sua responsabilidade junto aos resultados da organização.

CAPÍTULO 5
CONSIDERAÇÕES FINAIS

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo estão inseridas as considerações finais do estudo sobre os comportamentos de civismo organizacional. O estudo teve como objetivo identificar a percepção dos funcionários, de um grupo de concessionárias, quanto aos seus comportamentos de Civismo Organizacional. Para que o objetivo da pesquisa fosse alcançado, utilizou-se o modelo proposto por Porto e Tamayo (2003) para analisar os comportamentos dos funcionários baseadas nas dimensões de civismo organizacional.

O perfil dos colaboradores foi analisado com relação ao gênero, onde é possível visualizar a predominância das mulheres, correspondendo a 57,10% dos participantes. Com relação a idade, a média de pessoas que tem entre 19 e 31 anos representa 83,4% dos participantes, revelando a predominância do perfil jovem no quadro de funcionários sendo a maioria com ensino superior completo (50%).

Sobre as dimensões dos comportamentos de civismo organizacional, observou-se quanto aos resultados, que a dimensão que apresentou maior concordância quanto as respostas relacionadas a “sempre” foi com relação os fatores de proteção ao sistema. As dimensões que apresentaram respostas “frequentemente”, na visão dos colaboradores, foram correspondentes as respostas relacionadas aos fatores de cooperação com os colegas, criação de clima favorável à organização no ambiente externo e sugestões criativas ao sistema. Por fim, a dimensão que apresentou respostas “às vezes” foi o autotreinamento.

Pode-se concluir que os comportamentos de civismo mais frequentes na amostra, foi quanto a “Proteção ao sistema” e, o relacionando com os valores organizacionais dos indivíduos, foi possível identificar a preferência dos funcionários em zelar pelo patrimônio e a existência da empresa mesmo que isso não seja uma regra imposta, ou seja, revelando que esse tipo de comportamento é intrínseco dos funcionários.

Quanto a cooperação com os colegas, foi possível observar que os indivíduos participantes costumam colaborar com o grupo, quando são solicitados. Esse fator é importante para a análise pois é possível identificar que não é costume dos participantes colaborar voluntariamente ou se oferecer para substituir algum colega de trabalho, o que pode revelar a pouca voluntariedade em auxiliar no trabalho dos colegas e pode acarretar em atrasos e prejuízos para o grupo e a empresa. Foi possível a voluntariedade em auxiliar os menos experientes de modo a repassar o conhecimento e auxiliar os colegas que estão

tendo dificuldades. É indispensável para o bom funcionamento da empresa, funcionários que estejam dispostos em cooperar, sejam flexíveis e atentos as necessidades diversas e não previstas que podem ocorrer no ambiente de trabalho, portanto ter atitudes de espontaneidade e voluntariado é uma qualidade bem vista pelos gestores.

Por meio dos dados coletados, quanto a criação de um clima favorável à organização no ambiente externo, houve respostas de “sempre” quanto as impressões que os funcionários passam da empresa em que trabalha para as pessoas que não conhecem a organização. Essa resposta positiva, é um ótimo *feedback* para a empresa a qual busca se manter no mercado com as maiores indicações possíveis, partindo da satisfação dos funcionários a modo de refletir no ambiente externo. Porém com respostas “às vezes” os participantes revelam sobre elogiar a organização.

Na dimensão sugestões criativas ao sistema, os funcionários participantes alegaram que procuram implementar formas mais eficientes nos processos da realização das tarefas, o que é uma ótima resposta pois percebe-se a iniciativa dos funcionários em inovarem, mesmo quando isso não é solicitado, ou seja, criar novas formas de realizar as tarefas tanto beneficiam o indivíduo quanto a empresa, pois pode resultar na diminuição de tarefas repetidas e criar um ambiente criativo. É importante ressaltar que os índices sobre sugestões para melhorias do grupo ou da empresa como um todo apresentaram neutralidade e concordância parcial. Desse modo podemos supor que a empresa não é aberta para novas sugestões ou ainda os funcionários não se sentem à vontade em repassá-las e diante do contexto de competitividade que as empresas estão inseridas, atualmente vemos cada vez mais a busca pela participação de todos os envolvidos para o bom funcionamento e destaque da organização em meio a concorrência, o que pode gerar um ambiente satisfatório e saudável.

Na dimensão autotreinamento, pode-se perceber que as respostas “às vezes” foram uníssona, revelando que há uma prática pouco comum em adquirir conhecimento na área em que os funcionários atuam, em se aperfeiçoar e reciclar profissionalmente. Como as organizações estão inseridas em um contexto de significativas mudanças em seu ambiente interno, é fundamental o treinamento de pessoal, o acesso às informações e um cooperativismo de todas as partes envolvidas na empresa. Nesse caso, podemos supor que não há incentivos para que os funcionários se autodesenvolvam em sua área, é importante que haja um *feeling* por parte dos gestores sobre a importância de influenciar a busca pelo conhecimento e a profissionalização, o que pode trazer resultados positivos para a

empresa como um todo e principalmente para o desenvolvimento do funcionário. A neutralidade das respostas, também podem indicar que os funcionários não se preocupam com esses fatores, mesmo se a empresa os incentivar, portanto se faz necessário uma melhor abordagem para crescimento da empresa como um todo.

Pode-se concluir que as médias encontradas com relação as dimensões foram consideradas positivas. Observou-se na percepção dos funcionários participantes que buscam o melhor para a empresa, porém buscam “as vezes” quando se diz respeito ao crescimento individual. Dessa forma, pode-se afirmar que o estudo conseguiu alcançar seus objetivos de identificar a percepção dos funcionários quanto aos seus comportamentos de civismo organizacional. Além disso, os resultados obtidos poderão servir para os futuros estudos sobre civismo nas organizações possam surgir.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, T., COSTA, V. F., ESTIVALETE, V. de F. B., & LENGLER, L. Comportamento de cidadania organizacional: Um olhar à luz dos valores e da satisfação no trabalho. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, 2017.
- COSTA, V. F., ESTIVALETE, V.d. & ANDRANDE, T. **Comportamento de cidadania organizacional**: as visões de colaboradores e de gestores de uma indústria de eletrodomésticos. *Revista Eletrônica de Administração*, 2017.
- ESTIVALETE, V. de F. B.; ANDRADE, T. de; COSTA, V. F. **Valores organizacionais no Brasil**: uma análise da produção científica na área da administração nos últimos 10 anos. In: Anais do XXXVII Encontro da ANPAD – ENANPAD: Rio de Janeiro, 2013.
- ESTIVALETE, V. F. B., COSTA, V. F. & ANDRADE, T. Organizational Citizenship Behavior: a Comparative Study between Brazilian and International Scientific Output from 2002 to 2012. **Business and Management Review**, 4(3), 427-441, 2014.
- FERNANDES, E., & SANTOS, A. C. **Programação de contingências reforçadoras no fortalecimento de repertórios pró-sociais no contexto escolar**. *Revista Brasileira De Terapia Comportamental E Cognitiva*, 11(2), 2009.
- FILHO, F. F.; GODOY, L. P. **A contribuição da comunicação organizacional na obtenção do comprometimento dos colaboradores**. UNB, 2006.
- GIL, A. C.: **Enfoque nos papéis profissionais**. 1ª ed. – 10 reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.
- FLICK, U. A pesquisa qualitativa online: a utilização da Internet. In: _____. **Introdução a pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. p. 238-253.
- GOMES, A. C.P.; BASTOS, A. V. B.; FILHO, E. J. M.; MENEZES, I. G. (2014). **Cidadania e cidadania organizacional**: Questões teóricas e conceituais que cercam a pesquisa na área. *Revista em estudos e pesquisas em psicologia*. Universidade Federal da Bahia, BH, Brasil.
- GUEDES, L. R., OLIVEIRA, S. F. L. Falando sobre a geração y: conhecimento necessário à gestão de pessoas. Diaphora: **Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul**, v.17 n.1, 2017.

HOCH, R. E. E. **Antecedentes atitudinais de comportamento de cidadania organizacional percebidos em mulheres da equipe de enfermagem de um hospital público de Santa Maria.** Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Sociais e Humanas. Programa de Pós-Graduação em Administração. Florianópolis. 2010.

IBOPE, Gerações Y e Z: Juventude Digital. Disponível em <www.ibope.com.br>

MAIA, L. F. R. B.; OLIVEIRA, J. D.; XIMENES, V. M. Valores e Comportamento de Cidadania Organizacional: um estudo no contexto de um hospital universitário. In: BRITO, L. M. P. (org.). **Práticas de pesquisas em gestão de pessoas.** Fortaleza: Imprensa Universitária, 2007.

MATOS, E.; PIRES, D. **Teorias administrativas e organização do trabalho: de MAXIMIANO, A. C. A. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MORAIS, I. A. **A construção histórica do conceito de cidadania:** o que significa ser cidadão na sociedade contemporânea? Grupo de Trabalho - História da Educação. Curitiba, 2013.

PORTO, J. B.; TAMAYO, A. **Desenvolvimento e validação da Escala de Civismo nas Organizações.** Estudos de Psicologia, Brasília: UNB, 2003.

PRODANOV, C.C; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico:** Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2ª ed. Universidade Feevale – Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul, 2013.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 11ª ed. Pearson Prentice Hall São Paulo, 2005.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo, 2008.

ROSA, M. A. G. QUIRINO, R. **Relações de gênero e ergonomia:** Abordagem do trabalho da mulher operária. Holos, Rio Grande do Norte, v. 5, n. 33. Disponível em: <<http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/download/4772/pdf>> Acesso em: 04 de agosto de 2018.

SANTOS, R. M. M. **Análise de comportamentos de civismo organizacional em um hospital universitário**. 2009. 43 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade Federal de Brasília, Brasília, 2009.

SANTOS, R. M. M. **Análise de comportamentos de civismo organizacional em um hospital universitário**. 2009. 43 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade Federal de Brasília, Brasília, 2009.

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

SIQUEIRA, M. M. M., GOMIDE, S., Jr., OLIVEIRA, A. F. & Polizzi, A., Filho. Intenção de rotatividade. In M. M. M. Siqueira (Ed.), **Medidas do comportamento organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão (pp. 209-216). Porto Alegre, RS: Artmed, 2014.

SIQUEIRA, M. M., GOMIDE, S., Jr., & OLIVEIRA, Á. F. **Cidadania, Justiça e cultura nas organizações**: Estudos psicossociais. São Bernardo do Campo: UMESP, 2001.

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JR., S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328.

SIQUEIRA, R. J. O trabalho e a assistência social na reintegração do preso à sociedade. **Revista Serviço Social e Sociedade**. Ano XXII, especial. 53-75 set. 2001.

_____. **Taylor aos dias atuais, influências no setor saúde e na enfermagem**. Florianópolis, 2006.

_____. Participação política online: **Questões e hipóteses de trabalho**. In: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. Internet e participação política no Brasil. Porto Alegre: Editora Sulina, 2011. p. 19-45.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. – 12. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

ANEXO

O link a seguir refere-se a uma pesquisa que faz parte da monografia do curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande e tem como tema: Comportamentos de Civismo organizacional.

Não é necessário se identificar. Desde já, agradeço sua colaboração.

- Com relação as suas atividades diárias no seu trabalho, avalie com base na escala abaixo, como você apresenta os comportamentos a seguir. Onde 1 representa nunca, 2 raramente, 3 às vezes, 4 frequentemente e 5 sempre.
- Todas as respostas são obrigatórias.

		1	2	3	4	5
1.	Dou sugestões para resolver os problemas no setor onde trabalho					
2.	Dou novas ideias para o melhor aproveitamento do ambiente físico					
3.	Procuo defender a empresa onde trabalho					
4.	Sugiro novas rotinas que possam melhorar o funcionamento do meu setor					
5.	Frequento cursos de aperfeiçoamento profissional					
6.	Utilizo de forma adequada os equipamentos da organização					
7.	Evito desperdiçar material da organização					
8.	Implemento formas mais eficientes para realizar as tarefas					
9.	Me ofereço para substituir um colega que faltou no trabalho					
10.	Procuo frequentar cursos de reciclagem profissional					
11.	Dou novas sugestões sobre novos produtos e serviços					
12.	Costumo elogiar esta organização					
13.	Oriento um colega menos experiente no trabalho					
14.	Dou novas ideias sobre meu trabalho nesta organização					
15.	Dou soluções para as dificuldades de trabalho que tenho					
16.	Tenho zelo pela limpeza do ambiente de trabalho					
17.	Procuo conhecer os meus equipamentos de trabalho					
18.	Descrevo as qualidades desta organização					
19.	Cuido com zelo dos equipamentos de trabalho					
20.	Me ofereço para ajudar um colega que está tendo dificuldade no trabalho					
21.	Repasso meus conhecimentos para meus colegas de trabalho					

22.	Dou sugestões para novos usos de equipamentos que estão ociosos					
23.	Costumo passar a melhor das impressões para as pessoas que não conhecem esta organização					
24.	Uso com cuidado os equipamentos desta organização					
25.	Dou sugestões a administração para melhorar a estrutura da organização					
26.	Ofereço ajuda aos colegas de trabalho que estão sobrecarregados					
27.	Dou boas informações sobre esta organização					
28.	Informo sobre o papel desta organização na sociedade					
29.	Dou sugestões para melhorar o funcionamento do setor					
30.	Complemento o trabalho dos colegas, quando solicitado					
31.	Converso sobre as vantagens de trabalhar nesta organização					
32.	Dou novas ideias para aumentar a produtividade					
33.	Busco cursos complementares que ampliem minha área de atuação					
34.	Dou sugestões para melhorar o gerenciamento desta organização					
35.	Dou sugestões sobre a disposição do ambiente físico da minha área					
36.	Busco participar de eventos na minha área de atuação					
37.	Ofereço apoio emocional a colegas com problema pessoais					
38.	Colaboro quando meus colegas me pedem ajuda no trabalho					
39.	Defendo os produtos ou serviços desta organização					
40.	Ajudo meus colegas na resolução de problemas					
41.	Zelo pelo patrimônio desta organização					

Para finalizar, por gentileza responder os itens a fim de caracterizar os participantes dessa pesquisa:

A. Gênero

1. Masculino
2. Feminino
3. Outro

B. Faixa etária

1. Menor de 18 anos
2. Entre 19 anos e 25 anos
3. Entre 26 e 30 anos
4. Acima de 31 anos

C. Nível de instrução

1. () Ensino fundamental completo
2. () Ensino médio completo
3. () Ensino superior incompleto
4. () Ensino superior completo

D. Tempo de serviço

1. () Até 6 meses
2. () De 7 meses a 1 ano
3. () De 1 ano e um mês a 2 anos
4. () Mais de 2 anos