



**Escola Superior
de Tecnologia
e Gestão**

Politécnico de Coimbra



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Estudo de caso sobre a importância do bem-estar no trabalho: sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade.

Departamento de Gestão (ESTGOH)

Departamento de Comunicação e Ciências Empresariais (ESEC)

Mestrado em Marketing e Comunicação



**Escola Superior
de Tecnologia
e Gestão**

Politécnico de Coimbra



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Samara Azevedo Rodrigues

Estudo de caso sobre a importância do bem-estar no trabalho: sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade.

Dissertação de Mestrado em Marketing e Comunicação, na especialidade de Gestão de Marketing, apresentada ao Departamento Comunicação e Ciências Empresariais da Escola Superior de Educação de Coimbra e ao Departamento de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital para obtenção do grau de Mestre.

Constituição do Júri

Presidente: Doutor Ricardo Filipe Carreira Ramos.

Arguente: Doutora Maria Cláudia Perdigão Silva Mendes Andrade.

Orientador: Doutora Paula Maria Mendes da Costa Neves.

Outubro, 2021

Agradecimentos

“Tudo tem o seu tempo determinado, e há tempo
para todo o propósito debaixo do céu...”

Eclesiastes 3:1

Existem muitas pessoas a quem devo agradecer neste momento. Aquelas que estiveram ao meu lado diretamente e indiretamente me dando forças e cuidando de mim, aquelas que tive o privilégio de conhecer durante este curso. Agradeço a todos de todo o coração.

Primeiramente a Deus, por todo amor e cuidado que tem pela minha vida, sempre me dando ânimo e força para não desistir, sempre me capacitando para que conseguisse completar mais um desafio em minha vida. A Deus toda honra e glória sempre.

A minha mãe que me encorajou a dar um passo novo em minha vida, mesmo longe sempre tinha uma palavra de ânimo para me encorajar e prosseguir.

A minha prima Jocilene que teve toda paciência do mundo, sempre ao meu lado me colocando pra cima, cuidando de mim em todo momento, me acompanhando em cada etapa desse árduo processo.

As minhas primas Sophia, Júlia e Ana Beatriz, que sempre me alegravam, nos momentos mais difíceis dessa caminhada. Obrigada, vocês são muito importantes para minha vida.

Ao António Júlio que me incentivou a iniciar esse curso, me encorajando e me dando todo suporte necessário, sempre acreditando que eu era capaz de prosseguir e terminar esse ciclo.

A minha orientadora, Professora Paula Neves, por todo o apoio, atenção, motivação, paciência e experiência que sempre me transmitiu ao longo de largos meses. Obrigada por toda disponibilidade a todo tempo, por nunca me ter falhado em nada, pela energia constante que sempre me transmitiu.

Meus sinceros agradecimentos e gratidão a todos.

Estudo de caso sobre a importância do bem-estar no trabalho: sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade.

Resumo

Este estudo foi desenvolvido com o propósito de analisar a importância do bem-estar no trabalho e sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade, considerando a percepção dos colaboradores. Para tanto realizou-se uma pesquisa descritiva, de natureza quantitativa, concretizada por meio de um estudo de caso em uma empresa de tecnologia de informação. Participaram da pesquisa 55 colaboradores pertencentes a diversas posições hierárquicas da empresa pesquisada. Como instrumento para coleta de dados foi utilizado um questionário de autopreenchimento composto por 3 escalas que mediram as variáveis da pesquisa. A presente pesquisa se propôs a apresentar, interpretar e discutir as relações entre as variáveis, como também, testar as hipóteses referentes ao modelo conceitual proposto. Os resultados obtidos demonstraram que o bem-estar no trabalho exerce forte e significativo impacto nos comportamentos de cidadania organizacional dos colaboradores, enquanto na intenção de rotatividade o bem-estar no trabalho e os comportamentos de cidadania organizacional contribuíram com valores baixos na intenção de sair dos trabalhadores. A pesquisa possibilitou concluir que quanto mais a empresa se preocupa em proporcionar um ambiente de trabalho que cause entusiasmo e que seja interessante, mais empenhados os colaboradores ficarão, desta forma, irão ter mais comportamentos de cidadania organizacional e menos intenção em deixar a empresa os colaboradores terão.

Palavras-chave: bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional, intenção de rotatividade.

This is a case study about the importance of well-being at work: its relationship between organizational citizenship behaviours and its rotational intentions.

Abstract

This study was developed with the purpose to analyse the importance of well-being at work and its relationship between organizational citizenship behaviours and its rotational intentions, considering the perception of employees. Therefore, a descriptive research of a quantitative nature was carried out through a case study in an information technology company. Fifty-five employees from different hierarchical positions in the researched company participated in the survey. A self-administered questionnaire consisting of 3 scales that measured the research variables was used as an instrument for data collection. This research aimed to present, interpret and discuss the relationships between the variables, as well as test the hypotheses related to the proposed conceptual model. The results obtained showed that well-being at work has a strong and significant impact on the employees' organizational citizenship behaviors, while with the intention of rotation, well-being at work and organizational citizenship behaviors contributed with low values in the intention to leave from workers. The survey made it possible to conclude that the more the company is concerned with providing a work environment that causes enthusiasm and is interesting, the more committed employees will be, thus, they will have more organizational citizenship behavior and less intention to leave the company.

Keywords: well-being at work, organizational citizenship behaviors, rotational intentions.

Índice

INTRODUÇÃO	13
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	19
1. Bem-estar no trabalho.....	21
1.1 Satisfação no trabalho	23
1.2 Envolvimento no trabalho	26
1.3 Comprometimento com o trabalho	28
2. Comportamentos de cidadania organizacional.....	30
3. Intenção de rotatividade	34
PARTE II - COMPONENTE EMPÍRICA	37
4. Objetivos	39
4.1 Objetivos Gerais	39
4.2 Objetivos específicos	39
4.3 Modelo e Hipóteses.....	39
5. Metodologia	40
5.1 Amostra	41
5.2 Caracterização da organização.....	43
5.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	43
5.4 Procedimentos	44
6. Análise de dados.....	45
6.1 Estatística descritiva	45
6.2 Estudos correlacionais	51
6.3 Regressão linear simples.....	54
6.4 Regressão linear múltipla.....	56
7. Discussão dos resultados	60
8. Conclusões e considerações finais	65
9. Limitações	67
10.Recomendações	68
BIBLIOGRAFIA.....	69
ANEXOS	79

Anexo 1 - Questionário.....	81
------------------------------------	-----------

Abreviaturas

BET – Bem-estar no trabalho

CCO – Comportamentos de Cidadania Organizacional

IR – Intenção de Rotatividade

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo teórico constitutivo de bem-estar no trabalho (BET). Fonte: Siqueira (2009).22

Figura 2 - Modelo das hipotético de bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade.40

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Dados sociodemográficos.....	42
Tabela 2 - Média e desvio padrão dos itens da escala da escala de BET	46
Tabela 3 - Média global de cada dimensão de BET.....	46
Tabela 4 - Média e desvio padrão dos itens da escala da escala de CCO.....	48
Tabela 5 - Média global de cada dimensão de CCO.....	48
Tabela 6 - Médias e desvios padrão dos itens da escala de intenção de rotatividade.	50
Tabela 7 - Resultado da correlação global de cada dimensão.....	51
Tabela 8 - Resumo do modelo das variáveis BET e CCO.....	54
Tabela 9 - Resumo do modelo das variáveis BET e IR.	55
Tabela 10 - Resumo do modelo das variáveis CCO e IR.	56
Tabela 11 - Resumo do modelo das variáveis BET e IR.....	57
Tabela 12 - Resumo do modelo das variáveis CCO e IR.....	58
Tabela 13- Resumo do modelo das variáveis BET, CCO e IR.....	59

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o trabalho se tornou uma variável de grande importância na vida dos indivíduos, tendo a capacidade de dar suporte à sobrevivência e à adaptação em diversas situações do cotidiano (Dessen & Paz, 2010).

As organizações têm buscado reconhecer cada vez mais que os colaboradores são fundamentais para que em conjunto, seja possível alcançar o sucesso da organização (Kotler, 2000).

Esse cenário despertou o interesse pelas emoções derivadas do contexto do trabalho, expandindo estudos e pesquisas sobre conceitos, tais como afetos positivos e negativos, e experiências que englobam as emoções no contexto de trabalho (Siqueira, 2008).

Segundo Fisher (2010), as empresas que se preocupam com a felicidade e o bem-estar dos seus colaboradores propiciam um clima organizacional que estimula um sentimento de satisfação dos colaboradores, levando os funcionários a desempenharem as suas atividades com maior comprometimento, qualidade e criatividade, ou seja, o sucesso das organizações pode estar nos indivíduos que a integram, se estes forem felizes no trabalho.

A organização é composta por pessoas, e estas são responsáveis por determinar o nível de mudança internamente, tornando importante compreender o papel do trabalho, e do próprio espaço da felicidade dos colaboradores, uma vez que passam a maioria do tempo dentro de um ambiente de trabalho, o que influenciará os seus níveis de desempenho e o das organizações (Isa et al., 2019).

Para Rego (2003), os colaboradores que se sentem bem em seu trabalho tendem a ser mais criativos, resilientes, físico e mentalmente mais saudáveis podendo se constituírem como uma fonte de vantagem competitiva das organizações.

O conceito de bem-estar no trabalho pode ser conceituado como emoções positivas no trabalho que abrangem a experiência de humores e emoções agradáveis no setor de trabalho, tendo em conta a satisfação, o compromisso afetivo com a organização e o envolvimento com o trabalho desenvolvido (Paschoal, 2008). Um indivíduo satisfeito terá níveis altos de envolvimento no trabalho, o que resultará no processo de comprometimento com a organização (Siqueira & Padovam, 2008).

Contudo o autor Robbins (2008) destaca que a relação entre a satisfação e os comportamentos de cidadania organizacional é de certa forma lógica, uma vez que colaboradores satisfeitos parecem estar propensos a falar bem da empresa, a ajudar os demais, a superar as expectativas em relação a suas tarefas e a estar dispostos a ir além de suas atribuições regulares, sobretudo por quererem retribuir as experiências positivas, melhorando o rendimento da organização, influenciando o desempenho no trabalho.

Com base nesses desafios organizacionais, a proposta desse estudo é de investigar o impacto do bem-estar no trabalho e dos comportamentos de cidadania organizacional na intenção de rotatividade numa empresa do setor tecnológico. Acredita-se que essas variáveis, se utilizadas como ferramentas de gestão, auxiliarão na satisfação, no comprometimento e no envolvimento dos colaboradores e nos comportamentos de cidadania organizacional, além de possibilitar uma redução de rotatividade.

Este estudo está organizado em duas partes. Na primeira encontra-se o enquadramento teórico onde serão apresentadas as principais variáveis do estudo, que são o bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade. Na segunda parte serão apresentadas as componentes empírica, como os objetivos gerais e específicos da pesquisa, além dos métodos adotados para o alcance dos objetivos do estudo, também são apresentados, interpretados e discutidos os resultados das análises descritivas, das correlações e da regressão linear simples das variáveis em estudo. Por fim, são apresentadas as conclusões e considerações finais que a pesquisa possibilitou evidenciar, limitações do estudo e recomendações futuras.

Problema a pesquisar

O aumento no nível de competitividade entre as organizações estão crescendo cada vez mais, devido a globalização, contudo, às organizações estão exigindo um aumento no desempenho dos trabalhadores já que as pessoas são importantes para as empresas garantirem vantagem competitiva diante dos seus concorrentes. Dessa forma, as organizações passam a ter uma maior preocupação em proporcionar formas de estimular e promover o bem-estar no ambiente de trabalho, já que o indivíduo passa boa parte de sua vida trabalhando.

Diante disso, essa dissertação irá se propor a explorar a problemática composta pelos seguintes questionamentos: O bem-estar no trabalho está ligado com os comportamentos de cidadania organizacional? A intenção de rotatividade está relacionada com bem-estar no trabalho? Existe alguma ligação dessas variáveis na organização pesquisada?

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Bem-estar no trabalho

O bem-estar é um tema que vem despertando o interesse de diversos pesquisadores. Nas últimas décadas os pesquisadores têm se esforçado para construir conhecimentos que trazem evidências científicas sobre o bem-estar, tendo como propósito a compreensão de fatores psicológicos que compõem uma vida saudável (Siqueira & Padovam, 2008).

O conceito de bem-estar possui várias concepções no campo da psicologia, em especial no que se refere à psicologia positiva que surgiu no final de 1990, por Martin Seligman, e focaliza o seu estudo nas emoções positivas e nos traços de carácter positivos (Seligman et al., 2005).

As diferentes perspectivas podem ser classificadas em quatro áreas: 1) bem-estar subjetivo (BES), que segundo Diener (1984) é uma avaliação geral que uma pessoa faz de sua própria vida e sobre o fato de ter experimentado mais emoções positivas do que emoções negativas ao longo da vida; 2) bem-estar psicológico (BEP), proposto por Ryff (1989) como o nível pleno de funcionamento psicológico positivo do indivíduo, suficiente autoconhecimento e maturidade para atuar nos diferentes domínios da vida; 3) bem-estar social, surgiu por Keyes (1998), que buscou analisar o funcionamento das relações do indivíduo no contexto social no qual está inserido; 4) e o bem-estar no trabalho (BET), relacionado aos sentimentos que o ser humano nutre ao estabelecer vínculos com o trabalho e com a organização (Siqueira & Padovam, 2008).

O bem-estar no trabalho tem se destacado bastante na literatura, pela sua importância como variável que, se bem compreendida, pode permitir aos trabalhadores melhores condições de trabalho e até de vida (Gomide et al., 2015).

O bem-estar no trabalho tem sido compreendido por meio da influência do modelo elaborado por Warr (1987), considerando o bem-estar no trabalho um equilíbrio no ambiente sociolaboral, podendo proporcionar ao trabalhador aspectos que envolvem recursos financeiros, segurança física, posição social valorizada na função que exerce, oportunidade e controle das atividades, oportunidade para desenvolver competências, resultados alcançados para o progresso social e compreensão do ambiente de trabalho e oportunidade para estabelecer relações sociais (Silva et al., 2015).

No Brasil, diversas escalas têm sido elaboradas para medir o bem-estar no trabalho, conforme os estudos de Albuquerque e Tróccoli (2004) e Paschoal e Tamayo (2008). Para realização dessa pesquisa irá ser utilizado o modelo teórico de bem-estar no trabalho (BET) desenvolvido por Siqueira e Padovam (2008), sendo uma variável composta por três dimensões: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

Essas três dimensões representam os vínculos positivos tanto com o trabalho quanto com a organização (Siqueira & Gomide, 2004). A dimensão denominada satisfação no trabalho pode ser definida como o grau de contentamento com os relacionamentos no trabalho, chefias e colegas, com o trabalho realizado e com o sistema de recompensas, envolvendo salários e promoções. O envolvimento com o trabalho é o nível de identificação do colaborador com o trabalho realizado, e o comprometimento organizacional afetivo refere-se aos sentimentos positivos e negativos que o empregado poderia ter em relação à organização empregadora (Siqueira, 2008).

Dessa forma, os três componentes do modelo teórico do bem-estar no trabalho (BET) foram escolhidos por Siqueira e Padovam (2008), pois cada um completa aspectos psicológicos de natureza cognitiva onde se incluem crenças e sentimentos totalmente positivos e que surgem no contexto organizacional de trabalho, representado abaixo na figura 1.



Figura 1 - Modelo teórico constitutivo de bem-estar no trabalho (BET). Fonte: Siqueira (2009).

A seguir apresenta-se estas três dimensões que permitem avaliar o bem-estar no trabalho, começando com a satisfação no trabalho.

1.1 Satisfação no trabalho

O conceito de satisfação no trabalho foi definido de várias maneiras na literatura. No entanto, a definição mais usada em pesquisa organizacional é a de Locke (1976), que descreveu a satisfação no trabalho como um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz do seu trabalho ou das experiências vivenciadas no trabalho (Judge & Klinger, 2007).

Anos após a abordagem feita por Fraser (1983), o autor é citado por Martinez e Paraguay (2003), no momento em que estes reafirmam a complexidade da satisfação no trabalho e consideram o conceito como sendo de difícil compreensão, em função da sua subjetividade. Isso ocorre, pois, a satisfação reflete experiências e percepções do colaborador, representando aspectos de sua vida individual, influenciando não só as condições de trabalho como também a situação económica e social, repercutindo na sua vida laboral.

Por muito tempo, a satisfação foi considerada um componente das teorias motivacionais, com características individuais influentes no comportamento no trabalho. Sendo assim, a satisfação foi estudada como se fosse um elemento da motivação, com influência direta no sucesso ou fracasso da organização (Siqueira, 2008).

Mais tarde, entre os anos de 1970 e 1980, quando se ampliaram os estudos sobre o comportamento humano a satisfação passou a ser compreendida como uma atitude (Siqueira, 2008). Na mesma época surgiu uma segunda vertente de estudo sobre a satisfação no trabalho que está ligada aos pressupostos humanistas e sociais, que cobram das organizações responsabilidades sociais. Os estudiosos dessa vertente consideram que a satisfação é um meio de monitorar o tratamento das empresas com os seus colaboradores, no que se refere principalmente a promoção da saúde e bem-estar (Siqueira, 2008).

Posteriormente no século XXI, a satisfação passou a ser vista como um vínculo afetivo do indivíduo com o trabalho (Siqueira & Gomide Jr., 2004), podendo ser percebida na medida em que o colaborador vivencia experiências prazerosas na organização.

Embora existam controvérsias quanto à sua natureza cognitiva – a racionalidade do indivíduo sobre o trabalho – ou afetiva – sentimento da pessoa sobre o trabalho, a satisfação tem sido abordada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho. São considerados aspectos

específicos desse vínculo a satisfação do relacionamento com as chefias e colegas de trabalho, a satisfação relacionada ao salário, das oportunidades de promoção dentro da política de gestão da empresa, bem como a satisfação proveniente das tarefas realizadas (Siqueira & Padovam, 2008).

A satisfação no trabalho, segundo Chiavenato (2005), não constitui um comportamento em si, mas uma atitude das pessoas ao desempenhar sua função no trabalho. Nesse sentido, Fisher (2010) considera a satisfação no trabalho uma atitude que o indivíduo tem perante o trabalho, mas também uma resposta afetiva ao trabalho que o mesmo realiza, sendo um julgamento bastante estável e avaliativo sobre o quanto um trabalho se compara a necessidades, desejos e expectativas.

De acordo com Robbins (2005), há dois fatores que levam à satisfação no trabalho: os fatores motivacionais, que incluem as necessidades de realização, reconhecimento, a responsabilidade e a possibilidade de subir de cargo; e os fatores higiênicos, estes considerados que apenas previnem a insatisfação, como o salário, a segurança e as relações humanas.

Dessa forma Saygie et al. (2011) consideram que a satisfação no trabalho consiste na reação interna do colaborador desenvolvida em relação à função que desempenha no trabalho e à natureza das atividades desenvolvidas, considerados fatores intrínsecos, e em relação às condições do trabalho, fatores extrínsecos.

Com o acúmulo de estudos, Siqueira (2008, p.258) afirma que as “características pessoais dos trabalhadores (sexo, idade, estado civil e nível de escolaridade) e do ambiente físico (ruído, temperatura, iluminação) ou de estrutura das organizações (funcional, matricial ou híbrida) pouco contribuem para explicar variações em níveis de satisfação”, o contexto social e organizacional são os que mais exercem influência nos níveis de satisfação. Dessa forma, a satisfação no trabalho é sensível às práticas organizacionais.

Siqueira (2008) correlaciona a satisfação às responsabilidades sociais de uma organização, ou seja, a satisfação no trabalho compreende uma maneira de monitorar o quanto uma empresa pode promover a saúde e o bem-estar de seus empregados.

De acordo com Spector (2010), existem duas abordagens para o estudo de satisfação no trabalho: a abordagem global ou unidimensional que considera a satisfação no trabalho um

sentimento medido por um único fator; a satisfação em facetas ou multidimensional em que há uma subdivisão da satisfação em dimensões específicas.

Para Siqueira e Gomide Jr (2004), o conceito de satisfação é multidimensional, pois envolve avaliações prazerosas sobre os cinco domínios no ambiente de trabalho, possibilitando uma abordagem mais completa. Nesse sentido, Siqueira (2008) estabeleceu e validou um novo instrumento de medida de satisfação no trabalho, considerando cinco dimensões. Para guiar sua construção, a autora tratou a satisfação como decorrência de experiências e emoções vivenciadas no ambiente de trabalho que afetam a vida social, a saúde mental e os vínculos afetivos do indivíduo e definiu assim as suas dimensões:

- Satisfação com os colegas de trabalho - Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho;
- Satisfação com o salário - Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitas na realização do trabalho;
- Satisfação com a chefia - Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles;
- Satisfação com a natureza do trabalho - Contentamento o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas;
- Satisfação com as promoções - Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Apesar do conceito de satisfação ter alterado a sua concepção ao longo do tempo, as suas dimensões não sofreram grandes alterações, mantendo essas cinco dimensões (Siqueira, 2008). Essas dimensões visam compreender as experiências prazerosas, analisando a satisfação dos indivíduos em cada uma dessas dimensões, sendo possível verificar se a organização investe no bem-estar dos seus colaboradores, com o intuito de perceber o quanto cada dimensão proporciona ao colaborador sentimentos positivos (Almeida et al., 2016).

Para Siqueira e Gomide Jr (2004), existem vastas evidências que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair, são menos faltosas, têm melhores desempenhos, maiores produtividades e fazem mais comportamentos de cidadania organizacional. A satisfação no trabalho é a causa de significativos resultados positivos tanto para as organizações como para seus colaboradores (Spector, 2012). A falta da satisfação acarreta aspectos negativos, como absentismo, rotatividade de pessoal, além de baixo desempenho do colaborador (Rothmann & Cooper, 2009).

Dessa forma, um indivíduo satisfeito com a organização, terá altos níveis de envolvimento no trabalho, resultando no processo de comprometimento com a organização na qual faz parte (Siqueira & Padovam 2008), temática a ser discutida na próxima seção.

1.2 Envolvimento no trabalho

O envolvimento no trabalho tem sido estudado e analisado com mais detalhe nos últimos anos no contexto organizacional, contudo, conceituar sua definição tem sido uma tarefa complexa (Kanan & Zanelli, 2011).

Nas pesquisas sobre a natureza das atitudes dos indivíduos e da sua relação com o trabalho, o conceito foi primeiramente evidenciado por, Lodahl e Kejner (1965) que declaram que o envolvimento corresponde ao grau com que uma pessoa se identifica psicologicamente com sua atividade. Segundo os autores, para o colaborador, o trabalho é parte essencial de sua identidade, não importando que tipo de ocupação tenha ou quão bem atua.

Algumas definições são encontradas na literatura de maneira a possibilitar a compreensão do envolvimento com o trabalho, como Brown (1996), que identifica o envolvimento no trabalho como um estado de união com um posto de trabalho, observando como sendo fundamental para a identidade e auto-estima, mais ou menos o oposto do conceito de alienação ou insignificância.

Para Kahn (1990), quanto mais um colaborador puder trazer para o local de trabalho os seus valores, mais envolvido estará. Um colaborador envolvido demonstra níveis mais elevados de compromisso, influenciando outros colaboradores a aumentarem a sua produtividade para melhorar a imagem e os lucros da organização (Devi, 2009).

Bakker (2017) define o envolvimento no trabalho como um estado mental, no qual o colaborador ao realizar a tarefa se envolve totalmente, sentindo-se cheio de energia e entusiasmo pelo trabalho. Para o autor, quando o colaborador está envolvido com o trabalho de forma autêntica, ele aumenta a sua presença, não só física mas também cognitiva e emocional, levando-o a um desempenho pleno, ou seja, colaboradores envolvidos se esforçam mais em seus trabalhos, porque se identificam mais.

Na literatura acadêmica, o envolvimento é frequentemente definido como algo positivo para a organização. De acordo com Bakker (2017), o envolvimento no trabalho é constituído pelos atributos: vigor (caracterizado por elevados níveis de energia e resistência mental durante o trabalho, a vontade de investir em um esforço de trabalho, e a persistência, mesmo diante das dificuldades); dedicação (forte envolvimento com o trabalho, no qual se experimenta um senso de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio); e absorção (caracterizado pelo fato do indivíduo ser totalmente concentrado e felizmente absorto em um trabalho, no qual o tempo passa rápido e o mesmo encontra dificuldades em apartar-se de sua atividade).

O autor observa também que, trabalhadores envolvidos apresentam desempenho melhores do que os não-envolvidos, pois experimentam mais emoções positivas, incluindo felicidade, alegria e entusiasmo; obtêm melhores experiências de saúde física e psicológica; criam os seus próprios recursos, como o apoio de outros, e transferem o seu envolvimento aos outros.

Quanto mais envolvido o colaborador estiver no seu local de trabalho, mais despertará um sentimento de pertença com a organização, ao desempenhar sua tarefa, atingindo um estado de fluxo (Siqueira & Gomide Jr, 2004).

De acordo com Csikszentmihalyi (1999), o conceito de fluxo (*flow*) é usado para caracterizar o envolvimento no trabalho, como um estado de concentração nas atividades realizadas. Essas experiências acontecem quando há concentração nas metas, feedback imediato e quando altos desafios são respondidos por altas habilidades individuais. O colaborador, ao executar as tarefas que lhe permitam entrar em um estado de fluxo, irá ajudar a vivenciar uma sensação agradável de plena realização de suas potencialidades, a fim de conseguir atingir metas pessoais e profissionais (Siqueira, 2008).

Conforme Schaufeli e Salanova (2008) acrescentam, trabalhadores envolvidos com a organização demonstram um maior nível de satisfação no trabalho, aparentam boa saúde

mental, revelam-se mais concentrados nas suas tarefas e mais motivados para aprender, resultando numa menor intenção de rotatividade, ou seja, não sentem vontade de abandonar a organização. Assim, é possível considerar que, colaboradores envolvidos criam um vínculo afetivo com a organização, estabelecendo condições para um maior comprometimento com os resultados da organização (Siqueira & Padovam, 2008).

1.3 Comprometimento com o trabalho

No atual ambiente competitivo, as organizações precisam de pessoas que vão além das suas funções formais, que sejam comprometidas em dar respostas rápidas, criativas e inovadoras a problemas inéditos (Rego, 2003).

Apesar das diversas investigações realizadas no âmbito do compromisso organizacional procurarem desenvolver modelos que quantifiquem e expliquem os diferentes níveis de compromisso dos indivíduos no trabalho, pode verificar-se que, ao longo destas mesmas investigações, houve uma evolução do conceito e das suas definições (Allen & Meyer, 1990).

O comprometimento com o trabalho é o compromisso psicológico, que ocorre quando os colaboradores se identificam com os objetivos e valores da organização e se encontram afetivamente ligados à organização (Fisher, 2010).

As primeiras teorias do comprometimento organizacional, como o estudo de Becker (1960), abordavam um ponto de vista unidimensional, o compromisso era visto numa perspectiva instrumental, ou seja, os colaboradores ficavam na organização em troca de benefício recebidos por ela. Outro estudo relevante, foi o de Mowday et al. (1979), onde os autores definem o comprometimento organizacional como um construto amplo que reflete uma resposta geral do indivíduo à organização, podendo ser caracterizado por um forte desejo de permanecer na organização, estando disposto a exercer um esforço considerável em benefício da mesma, e uma forte aceitação dos objetivos e valores da organização.

Para Siqueira e Gomide Jr. (2004), o comprometimento com o trabalho se refere ao relacionamento de uma pessoa com outra, com um grupo ou organização. Tal relacionamento é caracterizado por uma interação social com base em uma obrigação ou promessa entre as partes.

Entre os vários estudos empíricos realizados destaca-se o uso do modelo conceitual proposto por Meyer e Allen (1991), que também se adota para esta pesquisa. O comprometimento foi considerado por Meyer e Allen (1991) como um conceito multidimensional, sendo definido como um estado psicológico, caracterizado pela ligação do colaborador com a organização, tendo implicações para a decisão do colaborador de continuar ou sair da organização. Compreendem-se três componentes: afetivo, instrumental e normativo.

O comprometimento afetivo - é a forma mais alinhada com o bem-estar no trabalho, representando o apego emocional com a organização (Fisher, 2010), os colaboradores permanecem na organização porque querem e desejam, empenhando-se para contribuir para a organização (Meyer & Allen, 1991). A afetividade é entendida como o apego do indivíduo à organização num sentido estritamente emocional (Rego & Souto, 2004). Há uma identificação do colaborador, com as metas da organização, acontecendo assim uma introjeção dos valores organizacionais causando um sentimento de pertencimento (Souza, 2013).

O comprometimento instrumental - é causado por incentivos ou custos financeiros ou mesmo por falta de alternativas viáveis (Meyer & Allen, 1991). Os colaboradores permanecem na organização porque precisam, e não porque a organização é valorizada. Os colaboradores que se enquadram na dimensão instrumental não terão desempenhos muito acima do mínimo requerido em decorrência de sentimentos de insatisfação, injustiça ou mesmo de incapacidade de desenvolver todo seu potencial por imposição de terceiros (Rego et al., 2007).

O comprometimento normativo - é a obrigação que o funcionário sente de permanecer na organização, não sendo moralmente correto deixar a organização que lhe foi leal. Sendo assim, eles permanecem na organização, sem entusiasmo e sem desempenho pelo que fazem (Meyer & Allen, 1991).

Meyer e Allen (1991) utilizaram o termo componente, em vez de tipos de comprometimento, sendo mais adequada, considerando que a relação do indivíduo não se restringe apenas a um componente, podendo o mesmo indivíduo apresentar graus diferentes de cada um deles. Para o alcance de uma compreensão mais clara da relação de um empregado com a organização, os pesquisadores devem considerar a influência dos três componentes.

Pesquisas realizadas sobre antecedentes do comprometimento afetivo, revelam que empregados comprometidos afetivamente são os que apresentam menores índices de

rotatividade, absentismo e intenção de sair da empresa, mostrando assim mais desempenho no trabalho. Quando o comprometimento afetivo é baixo, acontecem atrasos, fraco desempenho e menor esforço no trabalho (Siqueira & Gomide Jr, 2004).

Através do estudo sobre dimensionalidade do comprometimento organizacional conduzido por Solinger et al. (2008), foi possível concluir que o comprometimento afetivo constitui um forte preditor de desempenho profissional e de comportamentos de cidadania organizacional.

Assim, sendo importante para o aprofundamento do tema, a seguir serão abordados os comportamentos de cidadania organizacional.

2. Comportamentos de cidadania organizacional

O termo comportamento de cidadania organizacional (CCO) foi introduzido na década de 80 por Organ (1988), que conceitua a cidadania organizacional como um comportamento individual, discricionário, não reconhecido pelo sistema formal de recompensas, e que contribui para o funcionamento eficaz da organização. Assim, o colaborador que realiza comportamentos de cidadania organizacional tem um melhor rendimento sendo este não pautado em recompensas e programas de benefícios, mas sim em realização pessoal e profissional. Sua motivação é guiada por sua própria eficácia (Porto & Tamayo, 2003).

Após algumas críticas referidas a essa definição, relativamente ao seu carácter extra-função Organ (1997, p.95) atualizou a sua definição de CCO, passando para “atividades que apoiam o ambiente social e psicológico em que o desempenho das tarefas tem lugar”. Essa reflexão sobre o CCO como uma atitude de apoio significa que o colaborador tem reconhecimento e acolhimento social proporcionado pelos demais integrantes de uma equipe, permitindo uma maior participação dotada de liberdade diante da realização de tarefas.

Relativamente as dimensões que constituem esse comportamento, Organ (1997) propôs cinco, que se constituem como as mais consideradas e usadas na literatura de comportamentos de cidadania organizacional, sendo definidas da seguinte forma:

- Altruísmo - comportamentos que têm um efeito de ajuda numa pessoa específica com um problema ou tarefa organizacionalmente relevante. Por exemplo, ajuda a uma pessoa que esteve ausente;

- Cortesia - comportamentos que visam prevenir a ocorrência de um problema. Por exemplo, o sujeito é cauteloso com comportamentos que podem afetar os postos de trabalho de outras pessoas;
- Conscienciosidade - comportamentos que permitem o sujeito levar a cabo suas obrigações formais de um modo que ultrapassa o normalmente esperado. Por exemplo, o sujeito cumpre as regras e regulamentos, mesmo que ninguém esteja vendo; é assíduo e pontual;
- Desportivismo - comportamentos reveladores de que o indivíduo evita queixas excessivas perante os problemas. Por exemplo, não expressa ressentimento perante as mudanças na organização;
- Virtude Cívica - comportamentos que revelam envolvimento e participação responsável na vida política da organização. Por exemplo, o indivíduo está por dentro dos acontecimentos organizacionais, assiste e participa em reuniões relativas à organização.

Embora Organ (1988) tenha proposto a definição e as dimensões que constituem o comportamento para cidadania organizacional, foram os autores Katz e Kahn (1978), que iniciaram os estudos sobre cidadania organizacional em meados de 1970, quando propuseram a noção de cidadão organizacional, evidenciando a importância dos atos de cidadania para as organizações.

Para Katz et al. (1978) os comportamentos de cidadania organizacional são gestos espontâneos e cooperativos, não prescritos nas obrigações formais da tarefa, e têm sua origem no vínculo que se estabelece entre o funcionário e a organização. O engajamento do funcionário com relação à sua organização o faz agir com mais espontaneidade sendo mais colaborativo independente da tarefa que tende a desempenhar. Cada atitude é pensada pelo profissional de modo a colaborar com a organização, independente de ser uma função típica do mesmo.

De acordo com os autores Katz et al. (1978), cinco itens compõem o construto, que serão descritos abaixo. Esse conjunto de ações constitui a forma como cada colaborador desenvolve

nas suas ações, uma troca social com a organização na qual faz parte (Siqueira, 2003), nomeadamente:

- Atividades de cooperação com os demais membros da organização - as atividades das organizações são intrinsecamente cooperativas e inter-relacionadas; como em nossa vida habitual;
- Ações protetoras do sistema ou subsistema - ações que visem salvar a vida da organização e o que a ela pertence;
- Sugestões criativas para melhoria organizacional - criação de boas ideias para a organização e apresentação à administração;
- Autotreinamento para maior responsabilidade organizacional - realização de atividades auto-educativas pelos membros para aprenderem a executar melhor seus próprios serviços e se prepararem para assumir posições mais responsáveis na organização; e,
- Criação de clima favorável para a organização no ambiente externo -consequência direta do comportamento de cidadania organizacional.

Além dos autores Organ (1988-1997) e Katz e Kahn (1978) destacados nesse estudo, vale ressaltar também o trabalho desenvolvido por Siqueira (1995) e Porto e Tamayo (2003) no Brasil. Siqueira (1995) é considerada a precursora, responsável por validar a primeira Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO) no Brasil, contendo cinco dimensões: divulgação da imagem organizacional; sugestões criativas; proteção aos bens da organização; preparo profissional e cooperação com os colegas, com o objetivo de resguardar conceitualmente as cinco dimensões propostas por Katz e Kahn (1978), apresentadas anteriormente neste capítulo. Em 2011, aprimorou-a visando melhorar a precisão de suas medidas, reduzindo-a para três dimensões: sugestões criativas; divulgação da imagem organizacional; e cooperação com os colegas (Bastos et al., 2014). Sendo essa escala validada e aplicada no Brasil, será utilizada também neste trabalho.

- Sugestões criativas - ações que contêm propostas inovadoras para melhor funcionamento do setor e da organização;

- Divulgação da imagem organizacional - atos dirigidos para divulgar no ambiente externo uma imagem positiva da organização;
- Cooperação com os colegas - ações de oferta para apoiar colegas que necessitam de ajuda para realizar suas tarefas.

Siqueira (2003), assim como Organ, apresenta o conceito de comportamentos de cidadania organizacional, como um conjunto de ações voluntárias dos trabalhadores, que não fazem parte de seus papéis formais, nem são formalmente recompensadas, mas que, na maioria das vezes, acaba beneficiando o sistema organizacional. Tal definição põe em evidência a importância do contexto social para a ocorrência do comportamento de cidadania organizacional (Fernandes & Ribeiro, 2019).

Como antecedentes de CCO, Siqueira (2003), aponta as variáveis satisfação e envolvimento como dois tipos de afetos em face ao trabalho e ao comprometimento organizacional afetivo como componente ligada à organização. A autora refere que colaboradores satisfeitos, envolvidos com o seu trabalho e que mantêm laços afetivos com seu empregador (comprometimento afetivo) teriam maiores possibilidades de desenvolver comportamentos de cidadania organizacional, ou seja, de se comportarem como cidadãos organizacionais, contribuindo para o desenvolvimento da organização.

Os comportamentos de cidadania organizacional não são explicitamente solicitados pela organização, mas contribuem decisivamente para o sucesso da organização (Porto & Tamayo, 2003). O profissional que apresenta comportamentos de cidadania organizacional se mostra mais engajado em sua função e apresenta resultados mais satisfatórios em tarefas atípicas pois tal atitude foge da formalidade de seu desempenho profissional obrigatório e é pautado na vontade de desenvolver um trabalho que gera satisfação organizacional para a organização e para si mesmo.

Baseado nos autores Katz e Kahn (1978), Siqueira (1995) e Organ (1988-1997) conclui-se que os comportamentos de cidadania organizacional tendem a ser um princípio implícito no que tange ao desenvolvimento do colaborador. Seu reflexo é perceptível diante da observação da satisfação profissional e pessoal, visto que a eficiência no cumprimento de uma tarefa atípica proporciona benefícios internos ao colaborador que consegue se sentir como parte essencial no processo e consegue ver que sua contribuição é importante para o avanço de um projeto.

3. Intenção de rotatividade

A intenção de rotatividade na organização é um processo cognitivo definido como um desejo consciente de deixar a organização num futuro próximo (Vandenberg & Nelson, 1999), e não a saída real do colaborador (Cho et al., 2009). A intenção de rotatividade é o predito mais consciente para a rotatividade (Tett & Meyer, 1993).

A intenção de deixar a organização tem sido bastante investigada, considerando-se a sua estreita relação com a rotatividade voluntária e os custos associados à perda não esperada de colaboradores essenciais para a organização (Oliveira & Rocha, 2017), resultando num prejuízo ao funcionamento organizacional, além das despesas de recrutamento, e treinamento de novos colaboradores (Cascio & Boudreau, 2010).

Para Tett e Meyer (1993), a intenção de rotatividade estabelece a fase cognitiva final no processo de tomada de decisão, na qual os colaboradores consideram desistir e procurar outra alternativa de emprego que proporcione algo melhor.

A rotatividade e a intenção de rotatividade são construtos medidos separadamente. A intenção de rotatividade é uma variável cognitiva que pode afetar diretamente a rotatividade (Chang, 1999). A eventual saída da organização não faz parte deste processo cognitivo, uma vez que a saída da organização é uma ação posterior à intenção de saída (Cho et al., 2009).

Para Siqueira e Pereira (2001), a intenção de rotatividade é o desejo do colaborador de se desligar do sistema organizacional por vontade própria. A intenção de rotatividade analisa os pensamentos do funcionário sobre deixar seu emprego, suas intenções em buscar outra oportunidade de trabalho e sua verdadeira intenção em sair da organização (Wang et al., 2012).

Para melhor compreender e controlar a rotatividade, é necessário explorar as causas que podem levar ao surgimento da intenção de sair da organização (Vandenberg et al., 1999). Na literatura sobre antecedentes da intenção de deixar a organização ou até mesmo da própria rotatividade, estão relacionados a antecedentes ocupacionais, antecedentes pessoais, antecedentes organizacionais e antecedentes ambientais (Steil et al., 2016).

Aos antecedentes ocupacionais para a intenção de deixar o trabalho foram destacados a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional (Steil et al., 2019). Um estudo empírico realizado por Choi et al. (2013) mostrou uma relação consistente e negativa entre a satisfação no trabalho e a intenção de rotatividade, quanto maior a satisfação, menor a intenção de sair, o mesmo acontece com o comprometimento organizacional.

Os antecedentes pessoais são relacionados com idade, género, escolaridade, estado civil, responsabilidade familiar ou de parentesco e experiência profissional, de um indivíduo. Estudos relacionados à idade indicam uma relação negativa com a intenção de deixar a organização: quanto maior a idade, menor a intenção de rotatividade, ou seja, os trabalhadores mais jovens são menos satisfeitos e são mais inclinados a deixar a organização em comparação com os colegas mais velhos (Joseph et al., 2007). No que se refere ao género, os homens apresentaram maior intenção de sair do que as mulheres. Os profissionais casados com responsabilidades familiares, pela estabilidade do trabalho, têm menos probabilidade em deixar a organização. Também foi verificada relação consistente e positiva entre escolaridade e intenção de deixar a organização. Pessoas com maior escolaridade apresentaram maior intenção de sair, por causa da baixa satisfação no trabalho (Ghapanchi & Aurum, 2011).

Um pesquisa realizada por Francisco e Claro (2014), que mediu o impacto de satisfação no trabalho e de comprometimento organizacional sobre a intenção de rotatividade de uma mineradora de diamantes na Angola, foi possível encontrar uma correlação positiva entre a satisfação no trabalho e comprometimento organizacional. No entanto, existe uma relação negativa entre cada uma dessas variáveis com a intenção de rotatividade, indicando que são inversamente proporcionais. Entendendo-se que quanto mais satisfeito e comprometido afetivamente o colaborador estiver com seu meio organizacional menos ele pensa em deixar a organização.

Um outro estudo, realizado por Oliveira e Rocha (2017), abordou o engajamento no trabalho como antecedente da intenção de rotatividade, e observou uma correlação negativa e significativa entre o engajamento no trabalho e a intenção de rotatividade. Também foi percebido que os funcionários que têm uma percepção mais positiva da área de Recursos Humanos de suas organizações têm menos intenção em deixar o local em que trabalham.

Aos antecedentes organizacionais estão relacionados às características do ambiente organizacional interno, como as políticas e práticas adotadas pela organização na gestão da equipe, cultura, promoção, benefícios, políticas de qualidade de vida e clima de trabalho (Steil et al., 2016).

Os antecedentes ambientais estão associados ao ambiente externo à organização, fatores que influenciam as intenções de sair dos trabalhadores e que podem influenciar o seu funcionamento, como oportunidades de trabalho fora da organização, ciclo económico, taxa de desemprego ou mudança de governo (Steil et al., 2016).

A identificação dessas variáveis pode ajudar as organizações a reter os profissionais, diminuindo a rotatividade, descartando um efeito negativo na organização, em especial na perda de mão-de-obra valiosa, causada pela decisão de deixar a organização (Chang et al., 2013).

PARTE II - COMPONENTE EMPÍRICA

4. Objetivos

Nesta seção são expostos os objetivos que delimitam a realização do presente estudo. Para tanto, primeiramente, apresenta-se os objetivos gerais e, após, os objetivos específicos.

4.1 Objetivos Gerais

- Avaliar os níveis de bem-estar no trabalho dos trabalhadores da empresa S/A.
- Avaliar os níveis de realização de comportamentos de cidadania organizacional dos trabalhadores da empresa S/A.
- Avaliar os níveis de intenção de rotatividade dos trabalhadores da empresa S/A.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar relações entre bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade na empresa S/A.
- Verificar se as características sociodemográficas (sexo, tempo de serviço e idade) se relacionam com cada uma das variáveis (bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade).
- Verificar o valor preditivo das variáveis bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade.

4.3 Modelo e Hipóteses

Para dar consecução à pesquisa foi considerado o modelo de BET de Siqueira (2008) composto por três dimensões (satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional), comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade. Para representar as suposições contidas no modelo foram elaboradas as seguintes hipóteses, representadas abaixo na figura 2.

H1- Há uma relação entre bem-estar no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional.

H2- Há uma relação inversa entre bem-estar no trabalho e a intenção de rotatividade.

H3- Há uma relação entre comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade.

H4- O bem-estar prevê os comportamentos de cidadania organizacional.

H5- O bem-estar prevê a intenção de rotatividade.

H6- Os comportamentos de cidadania organizacional prevê a intenção de rotatividade.

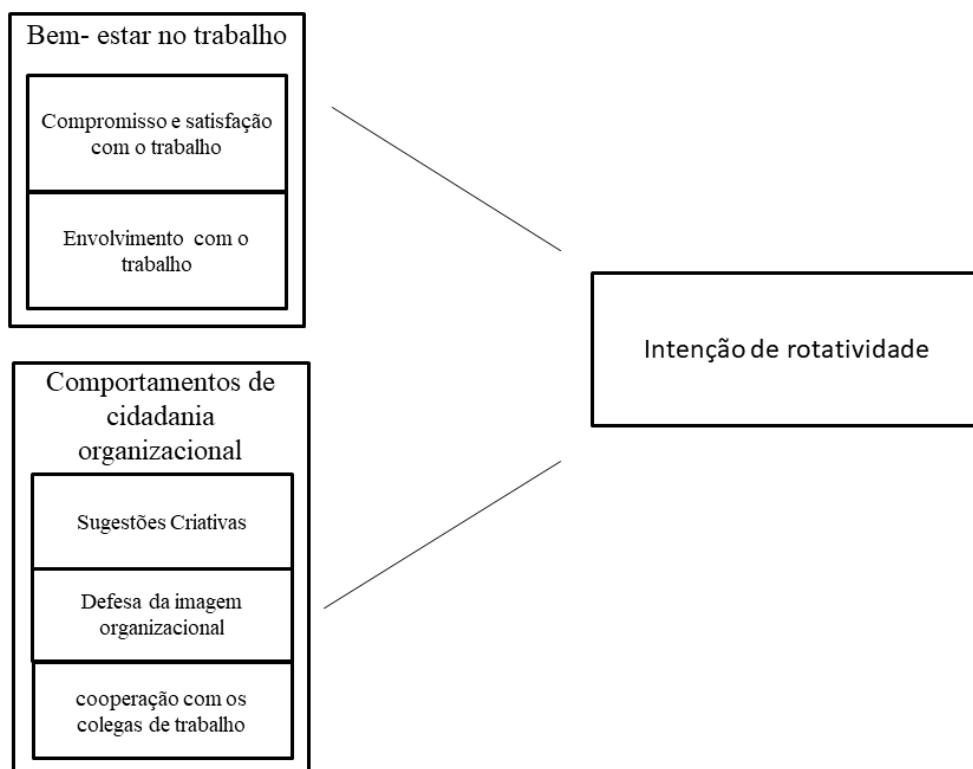


Figura 2 - Modelo das hipóteses de bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade.

5. Metodologia

Serão abordadas neste capítulo as opções metodológicas e as descrições dos métodos e técnicas utilizadas no desenvolvimento desta pesquisa, tanto no momento de coleta quanto

de análise de dados, para que os objetivos pudessem ser alcançados e o problema de pesquisa apresentado pudesse ser respondido.

A metodologia utilizada nesta investigação é o estudo de caso, uma vez que pretende estudar e entender um fenómeno da vida real em profundidade (Yin, 2009), o caso da S/A, especificamente sobre a importância do bem-estar no trabalho e sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade.

Segundo Sousa e Baptista (2011), um estudo de caso é uma investigação única e específica, em que o investigador recolhe informação detalhada sobre determinada entidade. Yin (2009) refere ainda que o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga dentro do contexto da vida real, um fenómeno contemporâneo, especialmente quando os limites entre o contexto e o fenómeno não estão nitidamente evidentes.

Este estudo requer o conhecimento em profundidade de respostas derivadas do 'como' e o 'porquê', perguntas de carácter explanatório, cujas respostas justificam as forças que determinam o caso e reconhecem as causas que afetam o presente estudo (Yin, 2009).

5.1 Amostra

A amostra deste estudo é constituída por 55 colaboradores da empresa S/A, o que corresponde a 55% do total de trabalhadores.

Na tabela 1 descreve-se a amostra, através da apresentação das suas principais características sociodemográficas idade, sexo e tempo de trabalho na empresa.

Tabela 1 - Dados sociodemográficos

Variável	N	%
Idade		
Menor de 20	1	1.8
20-35	41	74.5
36-45	9	16.4
46-55	4	7.3
Maior de 55	0	0
Total	55	100
Sexo		
Masculino	27	49.1
Feminino	28	50.9
Total	55	100.0
Tempo de trabalho na empresa		
Menos de 6 meses	2	3.6
6 meses – 1 ano	9	16.4
1 ano – 2 anos	7	12.7
2 anos – 3 anos	10	18.2
Mais de 3 anos	27	49.1
Total	55	100.0

Conforme mostra a tabela 1, no que concerne a variável “idade”, definiu-se que as opções de respostas estariam compreendidas entre o intervalo menor de 20 e maior de 55 anos de idade, para permitir uma análise mais vasta quanto as perspectivas no trabalho e relevância atribuída. É de realçar a predominância considerável do intervalo etário 20-35 no qual se encontram 41 dos inquiridos, que corresponde 74,5% do total da amostra. Apenas 9 pessoas têm idades compreendidas entre 36 e 45 (16.4%), 4 pessoas têm idades compreendidas entre 46-55 (7.3%), 1 pessoa é menor de 20 anos (1.8%) e nenhuma pessoa dos inquiridos possuem mais de 55 anos (0%).

Outra variável importante a ser destacada é o “sexo”, a maioria dos respondentes são do sexo feminino (28) representando 50.9% dos inquiridos. Do sexo masculino (27) pessoas representando 49.1% dos inquiridos.

Por último, no que concerne a variável “tempo de trabalho na empresa”, 27 inquiridos (49.1%) desempenham funções na organização há mais de três anos e 10 inquiridos (18.2%) estão na empresa entre 2 e 3 anos.

5.2 Caracterização da organização

A empresa S/A está no mercado Brasileiro há mais de 20 anos, atende empresas nacionais e multinacionais, com softwares para o planejamento, orçamento, gerenciamento estratégico e a gestão integrada de Tesouraria (Cash & Treasury Management). Uma empresa líder na oferta de soluções tecnológicas para o planejamento financeiro e gestão de tesouraria de empresas de médio e grande porte. Encontra-se sediada em Joinville / Santa Catarina (Brasil) e em São Paulo (Brasil) e conta com 100 colaboradores.

Com uma equipe altamente especializada em desenvolver softwares que integram e complementam os melhores sistemas de gestão do mercado (ERPs), somados à sólida experiência de seus consultores na implementação de projetos e na aplicação de melhores práticas de negócios, a Gesplan entrega soluções que se tornam verdadeiros aliados dos gestores e dos CFOs das organizações. O time de consultores da Gesplan tem sólida experiência em implementação de projetos e aplicam as melhores práticas de gestão de negócios em empresas nacionais e multinacionais.

Atuando em toda a América Latina com uma equipe altamente especializada, e tendo como objetivo trazer mais produtividade e eficiência para as equipes e informações estratégicas para o suporte à decisão.

5.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

A coleta de dados foi realizada utilizando-se um questionário composto por 3 escalas.

Para avaliar o bem-estar no trabalho foi utilizado inventário de BET de Siqueira (15 de abril de 2021), composto por 13 itens organizados em 2 dimensões (Anexo 1):

- Compromisso e satisfação com o trabalho - nove itens (1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11 e 13) fator 1 ($\alpha=0,92$).
- Envolvimento com o trabalho - quatro itens (3, 7, 9 e 12) fator 2 ($\alpha = 0,87$).

Para avaliar os Comportamentos de Cidadania organizacional foi utilizada a escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO) (Siqueira, 2011), constituída por 14 itens em três fatores (dimensões) precisos e concisos (Anexo 1).

- Sugestões criativas - cinco itens (3, 4, 7, 8 e 10) com um índice de precisão de 0.90.
- Divulgação da imagem organizacional – cinco itens (1, 6, 11, 12 e 14) com um índice de precisão de 0.90.
- Cooperação com os colegas – quatro itens (2, 5, 9 e 13) com um índice de precisão de 0.77.

Para avaliar a Intenção de Rotatividade foi utilizada a Escala de intenção de rotatividade (EIR) (Siqueira et al., 1997), composta por três itens ($\alpha = 0.95$). (Anexo 1)

Foi organizado um questionário (anexo 1) com um total de 38 questões divididas em seis seções: (I) a primeira seção é uma explicação sobre o questionário, (II) a segunda seção é constituído pelo consentimento informado, livre e esclarecido para participação em estudo de investigação, onde os participantes aceitam de livre vontade a participação neste estudo, (III) a terceira seção é constituída por 7 questões informativas de carácter sociodemográfico onde são solicitadas informações gerais sobre os inquiridos, (IV) a quarta seção analisa o bem-estar no trabalho através de 13 questões de resposta múltipla com uma escala de Likert de cinco pontos, (V) a quinta seção analisa os comportamentos de cidadania organizacional através de 14 questões de resposta múltipla com uma escala de Likert de cinco pontos e a (VI) sexta seção analisa a intenção de rotatividade através de 3 questões de resposta múltipla com uma escala de Likert de cinco pontos.

5.4 Procedimentos

No presente estudo, para a obtenção de dados foi organizado um questionário no Google Forms. A recolha dos dados foi realizada entre abril e maio de 2021, de acordo com a disponibilidade dos inquiridos. Antes da recolha dos dados foi enviado o questionário ao responsável da empresa que o divulgou aos trabalhadores da empresa S/A.

Distribuíram-se questionários a toda a população, no entanto, a taxa de retorno não foi total. Dos 100 colaboradores da empresa, 55 colaboradores responderam ao questionário, correspondendo a 55 % da população.

6. Análise de dados

Para análise dos dados recorreu-se ao software estatístico Statistical Package for the Social Sciences (versão IBM 27).

Efetou-se inicialmente uma análise exploratória dos dados para verificar a precisão de entradas de dados e outliers. Depois da exploração, análises estatísticas descritivas dos resultados foram realizadas para comparar as médias das variáveis e os pontos médios das respectivas escalas de medida. Após as comparações das médias foram realizados estudos de correlação entre as variáveis (r de Pearson). Após a exploração dos dados, foram realizadas análises estatísticas, por meio de modelo de regressão linear simples.

6.1 Estatística descritiva

Para a variável bem-estar no trabalho realizou-se o cálculo das médias e desvios padrão de cada dimensão, comprometimento e satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho, que juntas abrangem o total do bem-estar representadas na tabela 2. Para a obtenção das respostas, foi utilizada escala *Likert*, que varia entre 1 (Discordo totalmente) e 5 (Concordo totalmente), na qual a percepção do participante sobre o item será mais positiva quanto maior for a média do item em questão, e certamente, quanto maior for a média obtida, maior é o grau de concordância dos respondentes sobre o item.

Tabela 2 - Média e desvio padrão dos itens da escala da escala de BET

Estatística Descritiva			
	N	Média	Desvio padrão
Bem-estar - Comprometimento e satisfação no trabalho			
1-Estou contente com a empresa onde trabalho.	55	3.94	.70
2-Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho.	55	3.65	.98
4-Estou interessado na empresa onde trabalho.	55	3.76	.88
5-Estou satisfeito com o meu salário comparado com meus esforços no trabalho.	55	3.14	1.07
6-Estou animado com a empresa onde trabalho.	55	3.60	.95
8-Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim	55	3.49	.90
10-Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu chefe	55	3.98	.87
11-Estou orgulhoso da empresa onde trabalho	55	3.90	.92
13-Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	55	3.50	1.05
Bem-estar - Envolvimento c/ trabalho			
3-As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.	55	2.38	1.09
7-As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.	55	2.43	1.16
9-As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.	55	2.29	1.04
12-Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.	55	2.05	1.20
Total BET	55	3.24	.70

Na tabela 3, apresenta-se as médias e desvios padrão global da variável bem-estar no trabalho assim como das suas dimensões.

Tabela 3 - Média global de cada dimensão de BET.

	N	Média	Desvio padrão
Comprometimento e satisfação no trabalho	55	3.66	.73
Envolvimento	55	2.29	.89
BET	55	3.24	.70

Na tabela 3 observa-se que a dimensão de bem-estar no trabalho, comprometimento e satisfação no trabalho, alcançaram média superior ($M=3.66$; $DP=.73$), ao ponto médio da escala de respostas (valor=3). Pode-se perceber que os trabalhadores estudados parecem estar moderadamente comprometidos e satisfeitos com a empresa onde trabalham,

demonstrando interesse pelo que fazem, entusiasmados, interessados e animados com a sua organização empregadora, além de parecerem estarem satisfeitos com o seu salário em relação a seus esforços no trabalho, com o grau de interesse que as tarefas despertam, com a relação com a chefia e com as oportunidades de serem promovidos na empresa. Se considerar a interpretação da autora Siqueira (2008), a dimensão de bem-estar no trabalho envolvimento, alcançou média baixa ($M=2.29$; $DP=.89$) e inferior ponto médio da escala de resposta (valor =3) evidenciando baixo envolvimento. Com isso nota-se que os trabalhadores tendem a discordar que as maiores satisfações de suas vidas vêm do seu trabalho, que as horas no trabalho são as melhores do seu dia, que as coisas mais importantes que ocorrem em suas vidas envolvem seus trabalhos e que comem, vivem e respiram seus trabalhos.

Para a variável comportamentos de cidadania organizacional realizou-se o cálculo das médias e desvios padrão da escala total e de cada dimensão, soluções criativas, defesa da imagem e cooperação com os colegas, representadas na tabela 4.

Quanto maior for a média do item em questão, maior será a disponibilidade do colaborador em realizar CCO, visto que a escala tipo *Likert*, aplicada no questionário, varia entre 1 (Nunca faço) e 5 (Sempre faço).

Tabela 4 - Média e desvio padrão dos itens da escala da escala de CCO.

Estatística Descritiva			
	N	Média	Desvio padrão
CCO - Sugestões Criativas			
3-Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.	55	4.00	.83
4-Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho.	55	3.89	.91
7-Apresento sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho.	55	4.00	.83
8-Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho.	55	3.89	1.04
10-Apresento novidade para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho.	55	4.01	.97
CCO - Defesa da imagem organizacional			
1-Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la	55	3.83	.99
6-Quando falo sobre esta empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem.	55	4.14	1.04
11-Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta empresa.	55	3.85	1.00
12-Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta empresa	55	3.63	1.23
14-Dou informações boas sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam sobre ela.	55	4.21	.97
CCO - cooperação com os colegas de trabalho			
2-Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais.	55	4.18	.98
5-Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho.	55	4.43	.73
9-Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho.	55	4.30	.81
13-Ofereço ajuda a um colega que esta com dificuldades no trabalho.	55	4.43	.87
CCO_Total	55	4.06	.72

Na tabela 5, apresenta-se as médias e desvios padrão global da variável Comportamentos de cidadania organizacional assim como das suas dimensões.

Tabela 5 - Média global de cada dimensão de CCO.

Estatística Descritiva			
	N	Média	Erro Desvio
Cooperação com os colegas de trabalho	55	4.34	.72
Sugestões Criativas	55	3.95	.83
Defesa da imagem organizacional	55	3.93	.89
CCO Total	55	4.06	.72

Na tabela 5 observa-se a dimensão dos comportamentos de cidadania organizacional, Cooperação com os colegas de trabalho, alcançou média superior ($M=4.34$; $DP=.72$), ao ponto médio da escala de respostas (valor=3). Pode-se perceber que os trabalhadores estudados referem que, frequentemente, tendem a cooperar com os colegas de trabalho, oferecendo apoio a um colega que está com problemas pessoais, orientando um colega menos experiente no trabalho, orientando quando um colega se sente confuso no trabalho e oferecendo ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho.

Na dimensão de CCO, Sugestões Criativas, a resposta dos inquiridos alcançou a média superior ($M=3.95$; $DP=.83$), ao ponto médio da escala de respostas (valor=3). Com isso nota-se que os trabalhadores estudados dão sugestões criativas, apresentando ao seu chefe soluções para problemas encontrados no trabalho, apresentando ideias para inovar o sector de trabalho, oferecendo sugestões a sua chefia para resolver problemas em seu setor de trabalho, apresentando novas ideias sobre o trabalho e novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalha.

Na dimensão de CCO, defesa da imagem organizacional, a resposta dos inquiridos alcançou a média superior ($M=3.93$; $DP=.89$), ao ponto médio da escala de respostas (valor=3). Nota-se que os trabalhadores referem defender a imagem da organização, quando alguém de fora fala mal da empresa, quando tem que falar da empresa para pessoas que não a conhecem, ao descrever para amigos e parentes as qualidades da empresa, elogiar a empresa para amigos e parentes e dar informações boas sobre a empresa para pessoas que perguntam sobre ela.

Os resultados descritivos referentes à Escala de Intenção de Rotatividade são apresentados na Tabela 6, a seguir. Diferente do EBET e ECCO, na intenção de rotatividade a resposta do indivíduo sobre cada item analisado será mais positiva quando menor for a média obtida do item em questão, ou seja, uma média mais baixa indica fraca intenção de sair, logo intenção de ficar na organização, visto que a escala tipo *Likert*, aplicada no questionário, varia entre 1 (Nunca) e 5 (Sempre).

Tabela 6 - Médias e desvios padrão dos itens da escala de intenção de rotatividade.

Estatística Descritiva			
	N	Média	Desvio padrão
Intenção de Rotatividade			
1-Penso em sair da empresa onde trabalho	55	2.40	1.04
2-Planejo sair da empresa onde trabalho.	55	2.23	1.13
3-Tenho vontade de sair da empresa onde trabalha.	55	2.34	1.09
Intenção de rotatividade- Total	55	2.32	.99

Em relação a intenção de rotatividade destes profissionais, os resultados apresentam uma média inferior ($M=2.32$; $DP=.99$), ao ponto médio da escala ($V=3$). Este resultado sugere que os profissionais raramente pensam em deixar a organização em que trabalham atualmente, tampouco planejam sair dela ou tem vontade deixá-la.

Levando em consideração os resultados das médias das dimensões de bem-estar no trabalho e de comportamentos de cidadania organizacional, observa-se que, apesar de apresentarem um envolvimento relativamente baixo com o trabalho, os trabalhadores apresentam níveis de comprometimento e satisfação medianos com o trabalho, não têm intenção de sair do trabalho e estão disponíveis para realizar comportamentos de cidadania organizacional.

Ao comparar os índices de intenção de rotatividade de homens e mulheres, foi possível encontrar diferença estatisticamente significativa por meio do teste- t ($t(53)=-2.732$; $p<0.05$). O que indica que as mulheres apresentam maiores índices de intenção de sair ($M=2.66$; $DP=.19$) do que os homens ($M=1.97$; $DP=.15$).

Ao comparar os índices de bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade considerando as diferentes variáveis sociodemográficas (idade e tempo de serviço na organização) não foi possível encontrar diferença estatisticamente significativa por meio do teste- t .

Dessa forma, podemos concluir que, na empresa S/A as mulheres tendem a apresentar mais intenção de deixar a organização, comparado aos homens.

6.2 Estudos correlacionais

Nesta seção serão apresentados e discutidos os resultados obtidos nos cálculos de correlação do r de *Pearson*, demonstrados na tabela 7, que contém os índices de correlação calculados entre os escores médios das variáveis de bem-estar no trabalho (compromisso e satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho), comportamentos de cidadania organizacional (cooperação com os colegas de trabalho, sugestões criativas e defesa da imagem organizacional) e intenção de rotatividade.

Foram adotados como parâmetros os critérios para a análise de força das correlações propostos por Bisqueira et al. (2004, p.147), a saber: $r=1$, correlação perfeita; $.80 < r < 1$, muito alta; $.60 < r < .80$, alta; $.40 < r < .60$, moderada; $.20 < r < .40$ baixa; $0 < r < .20$, muito baixa e $r=0$ sem correlação ou nula. As mesmas interpretações serão utilizadas para os coeficientes negativos.

Tabela 7 - Resultado da correlação global de cada dimensão.

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8
1-Bem-estar no trabalho	1							
2-Envolvimento com o trabalho	.807**	1						
3-compromisso e satisfação no trabalho	.947**	.574**	1					
4-Comportamentos de cidadania organizacional	.671**	.482**	.668**	1				
5-Sugestões Criativas	.585**	.405**	.590**	.896**	1			
6-Defesa da imagem Organizacional	.732**	.526**	.728**	.877**	.641**	1		
7- Cooperação com os colegas de trabalho	.355**	.269*	.345**	.820**	.689**	.564**	1	
8-Intenção de rotatividade	-.346**	-.045	-.456**	-.429**	-.357**	-.418**	-.291*	1

** A correlação é significativa no nível 0.01 (2 extremidades)

*. A correlação é significativa no nível 0.05 (2 extremidades).

Analisando a tabela 7, da correlação de *Pearson* entre as variáveis em estudo, pode-se verificar as seguintes hipóteses, H1, H2, H3.

H1- Há uma relação entre bem-estar no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional.

Ao realizar o teste de correlação de *Pearson* entre as variáveis bem-estar no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional, pode-se aceitar que existe uma relação significativa e positiva entre as variáveis. O coeficiente de *Pearson* é ($r=.671$; $p < 0.01$), o que nos transmite que a relação é alta. Este valor indica que à medida que o bem-estar aumenta os comportamentos de cidadania organizacional tendem a aumentar, ou seja, trabalhadores que experienciam maiores índices de bem-estar, são aqueles que também evidenciam maior disponibilidade para realizar comportamentos que vão para além das suas funções ou obrigações. Contudo, estes dados podem não serem suficientes para preverem resultados de uma pessoa ou de um grupo de pessoas.

Pode-se perceber que existe uma correlação significativa e muito alta entre as variáveis da dimensão do bem-estar no trabalho (comprometimento e satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho) todos satisfatórios, atingindo resultados superiores a .80 valor considerado por Bisquerra et al. (2004) como uma correlação muito alta. Esses valores ($r=.947$; $p < 0.01$) indicam que, à medida que o comprometimento e a satisfação com o trabalho aumentam o envolvimento com o trabalho tende a aumentar também.

A partir da tabela 7 pode-se verificar que as dimensões dos comportamentos de cidadania organizacional apresentaram uma correlação significativa e positiva entre elas. Verifica-se que cooperação com os colegas de trabalho ($r=0.355$; $p < 0.01$), apresentou uma correlação significativa, baixa em relação a sugestões criativas ($r=0.585$; $p < 0.01$) e defesa da imagem organizacional ($r=.732$; $p < 0.01$).

Esse resultado indica que os colaboradores da empresa S/A defendem mais a organização onde trabalham, contribuem com mais sugestões criativas para a empresa onde trabalham do que cooperam com os colegas de trabalho.

Ao analisarmos a variável bem-estar no trabalho e a intenção de rotatividade pode verificar a seguinte hipótese.

H2- Há uma relação entre bem-estar no trabalho e a intenção de rotatividade.

Ao realizar o teste de coeficiente de *Pearson* entre a variável bem-estar no trabalho e a intenção de rotatividade obteve ($r=-.346$; $p < 0.01$), o que nos transmite que existe uma relação inversa e significativa. Este valor indica que a medida que o bem-estar aumenta a intenção de sair dos colaboradores tende a diminuir.

Constatou-se que entre as variáveis do bem-estar no trabalho, o comprometimento e satisfação com o trabalho ($r=.947$; $p < 0.01$), e o envolvimento ($r=.807$; $p < 0.01$) tiveram uma correlação muito alta e significativa. Esse resultado indica que o comprometimento e a satisfação no trabalho são os componentes do bem-estar no trabalho destacado com maior correlação com a intenção de rotatividade, o que possivelmente poderá indicar que quanto maior for a satisfação e o comprometimento afetivo do funcionário com a empresa, menores serão as possibilidades de ele cogitar uma eventual saída, e vice-versa.

H3- Há uma relação entre comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade.

Ao realizar o teste de coeficiente de *Pearson* entre a variável cidadania organizacional e intenção de rotatividade obteve ($r=-.429$; $p < 0.01$), o que nos transmite que existe uma relação inversa e significativa. Esse valor indica que à medida que os colaboradores realizam mais CCO a intenção de rotatividade diminui, ou seja, os colaboradores que não tem intenção de sair da organização estão mais disponíveis para fazer comportamentos de cidadania organizacional.

Entre as dimensões dos comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade pode-se verificar que a cooperação com os colegas de trabalho apresentou uma correlação baixa ($r=.355$; $p < 0.01$), a sugestões criativas ($r=.585$; $p < 0.01$) apresentou uma correlação moderada, a variável defesa da imagem organizacional ($r=.732$; $p < 0.01$), apresentou uma correlação significativa e alta. Contudo colaboradores com altos níveis de defesa da imagem organizacional, são aqueles que menos tem intenção de sair, e por isso defendem e falam bem da organização.

6.3 Regressão linear simples

Nesta pesquisa irá ser usada a análise de regressão simples com o objetivo de verificar a existência de uma relação funcional entre uma variável dependente com uma variável independente, ou seja, verificar se uma variável prevê a outra (Peternelli, 2004). O número de sujeitos da amostra (n=55) e a independência dos sujeitos experimentais indicam a possibilidade de realizar a regressão. Para cada regressão foi então verificada a linearidade da relação entre as variáveis, a existência de outliers, a normalidade dos resíduos e a homocedasticidade.

Foi feita a análise dos resíduos independentes através do teste de Durbin-watson, podendo perceber que não existe auto-correlação entre os resíduos, considerando os resíduos independentes e todos os valores dentro dos parâmetros do teste Durbin-watson (1.5 a 2.5).

Com esses resultados percebe-se que há relação linear entre as variáveis Bem-estar no trabalho (comprometimento e satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho), comportamentos de cidadania organizacional (cooperação com os colegas de trabalho, sugestões criativas e defesa da imagem organizacional) e intenção de rotatividade, podendo assim prosseguir com a regressão linear simples.

H4- O bem-estar prevê os comportamentos de cidadania organizacional.

Ao realizar a análise da regressão linear simples da variável independente bem-estar no trabalho e a variável dependente comportamentos de cidadania organizacional, pode-se observar que o $r^2=.450$. O que significa que, 45% da variação observada nos comportamentos de cidadania organizacional são explicados pelos índices de bem-estar no trabalho.

Tabela 8 - Resumo do modelo das variáveis BET e CCO.

Resumo do modelo ^b					
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	.671 ^a	.450	.440	.54003	1.873

a. Preditores: (Constante), COMPUTE BET_Total

b. Variável Dependente: COMPUTE CCO_Total

Estes dados indicam que o bem-estar no trabalho prevê os comportamentos de cidadania organizacional dos colaboradores [F(1.53)=43.399, $p < 0.001$; $R^2=0.450$], ou seja, os colaboradores que sentem maior BET, fazem CCO mais frequentes com o intuito de manter ou ainda aumentarem o laço efetivo com a empresa.

H5- O bem-estar prevê a intenção de rotatividade.

Ao realizar a análise da regressão linear simples da variável independente bem-estar no trabalho e a variável dependente intenção de rotatividade, pode-se observar que o $r^2=.120$. O que avalia que 12% da variação observada na intenção de rotatividade são explicados pelo bem-estar no trabalho.

Tabela 9 - Resumo do modelo das variáveis BET e IR.

Resumo do modelo ^b					
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	.346 ^a	.120	.103	.94004	1.606

a. Preditores: (Constante), COMPUTE BET_Total

b. Variável Dependente: COMPUTE IntRotatividade

Estes resultados apresentados informam que o bem-estar no trabalho consegue explicar um pequeno valor de variabilidade de intenção de rotatividade [F(1.53)=7.226, $p < 0.001$; $R^2=.120$]. Assim, os planos do colaborador de sair da organização recebem impacto significativo e de valor baixo do estado em que ele se encontra quanto à sua sensação de bem-estar no trabalho. Pode-se perceber o bem-estar no trabalho consegue prever uma pequena amostra dos colaboradores que pretendem deixar a organização.

H6- Os comportamentos de cidadania organizacional prevê a intenção de rotatividade.

Ao realizar a análise da regressão linear simples da variável independente comportamentos de cidadania organizacional e a variável dependente intenção de rotatividade, pode-se observar o $r^2=.184$. O que avalia que 18.4% da variação observada na intenção de rotatividade é explicada nos comportamentos de cidadania organizacional.

Tabela 10 - Resumo do modelo das variáveis CCO e IR.

Resumo do modelo ^b					
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	.429 ^a	.184	.169	.90512	1.792

a. Preditores: (Constante), COMPUTE CCO_Total

b. Variável Dependente: COMPUTE IntRotatividade

A regressão linear simples mostrou que os comportamentos de cidadania organizacional prevê a intenção de rotatividade dos colaboradores [$F(1.53)=7.226$, $p < 0,001$; $R^2=.120$].

Portanto, os comportamentos de cidadania organizacional é uma variável preditora da intenção de rotatividade, ou seja, os colaboradores que tem comportamentos de cidadania organizacional são os que menos tem intenção de sair da organização.

Após termos presente os resultados obtidos e de realizar uma análise cuidadosa aos mesmos, podemos ter em conta algumas considerações.

6.4 Regressão linear múltipla

Além da regressão linear simples, a fim de ter uma melhor previsão irá ser utilizada a regressão linear múltipla definida como um conjunto de técnicas estatísticas que possibilita a avaliação do relacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes Tabachnick et al. (2001). Ao realizar a regressão múltipla alguns pressupostos foram observados conforme o critério estabelecido por Tabachnick et al. (2001).

As correlações entre as variáveis independentes demonstraram não haver multicolinearidade, a singularidade não foi identificada, visto que não houve nenhuma correlação igual a 1 entre as variáveis independentes, considerando os resíduos independentes e todos os valores dentro dos parâmetros do teste Durbin-watson (1.5 a 2.5). Para cada regressão foi então verificada a linearidade da relação entre as variáveis, a existência de outliers, a normalidade dos resíduos e a homocedasticidade.

Nas respectivas tabelas apresentam-se os resultados das análises de regressão linear múltipla apontando a variável dependente, os regressores, os passos em que eles entraram na regressão, a sua contribuição particular para promover explicação para a variável dependente (R^2 ajustado), o total de explicação promovido pelo respectivo modelo (R^2 da mudança) e o coeficiente de regressão (beta padronizado), que expressa quanto cada variável independente contribuiu para predição do critério por meio de unidades em termos de desvio padrão.

Dessa forma, como os resultados das correlações apresentaram diferenças nos valores preditivos de cada variável, decidiu-se realizar uma regressão linear múltipla.

Foi realizado a regressão linear múltipla para verificar a variável de peso de cada dimensão do BET que melhor prevê a IR dos trabalhadores da empresa S/A. A análise resultou em um modelo estatisticamente significativo [$F(2,52)=10.049$, $p < 0.001$; $R^2=.279$].

Tabela 11 - Resumo do modelo das variáveis BET e IR.

		Coeficientes ^a						
		B	Erro Erro	Beta	t	R quadrado ajustado	Mudança de R quadrado	Mudança F
2	(Constante)	4,707	.600		7,850			
	Com_sat	-.872	.195	-.642	-4.467*	.193	.208	13.946
	COMPUTE Envolvimento	.358	.159	.324	2.253*	.251	0.70	5.078

a. Variável Dependente: COMPUTE IntRotatividade

** . A correlação é significativa no nível 0.01 (2 extremidades)

* . A correlação é significativa no nível 0.05 (2 extremidades).

Dessa forma o comprometimento e a satisfação no trabalho ($\beta = -.642$; $t = -4.467$; $p < 0.001$) e o envolvimento com o trabalho ($\beta = .324$; $t = 2.253$; $p < 0.001$) são previsores da Intenção de rotatividade.

Com esses resultados pode-se perceber que a dimensão do BET que melhor prevê a IR dos colaboradores da empresa S/A é o comprometimento e satisfação no trabalho. Colaboradores comprometidos e satisfeitos com o trabalho têm menor intenção de deixar a empresa S/A, do que apenas colaboradores empenhados. O comprometimento e satisfação no trabalho tem maior valor preditivo que o envolvimento com o trabalho.

Dessa forma foi realizada a regressão linear múltipla para verificar qual dimensão dos CCO que melhor prevê a IR dos colaboradores da empresa S/A. A análise resultou em um modelo estatisticamente significativo [$F(2.52) = 6.027$, $p < 0.001$; $R^2 = .188$].

Tabela 12 - Resumo do modelo das variáveis CCO e IR.

		Coeficientes ^a						
		B	Erro Erro	Beta	t	R quadrado ajustado	Mudança de R quadrado	Mudança F
3	(Constante)	4.461	.776		5.747			
	COMPUTE SolucCriativas	-.171	.227	-.144	-1.751**	.111	.127	7.717
	COMPUTE Defesadalmage	-.354	.187	-.320	-1.898*	.157	.061	3.914
	COMPUTE CooperacaocomColeg	-.015	.244	-.011	-.061	.141	.000	.004

a. Variável Dependente: COMPUTE IntRotatividade

** . A correlação é significativa no nível 0.01 (2 extremidades)

* . A correlação é significativa no nível 0.05 (2 extremidades).

Dessa forma sugestões criativas ($\beta = -.144$; $t = -.751$; $p < 0,001$), defesa da imagem organizacional ($\beta = -.320$; $t = -1.898$; $p < 0,001$) e cooperação com os colegas de trabalho ($\beta = -.011$; $t = -.061$; $p < 0,001$) são previsores da intenção de rotatividade. No entanto, quando considerados em

conjunto percebe-se que a dimensão defesa da imagem organizacional tem maior valor preditivo.

Com esses resultados pode-se perceber que a dimensão dos CCO que melhor prevê a IR dos colaboradores da empresa S/A é a defesa da imagem organizacional. Dessa forma os colaboradores que defendem e falam bem da empresa S/A para amigos e familiares são os que apresentam menor intenção de rotatividade.

Contudo, foi realizada a regressão linear múltipla para verificar se entre CCO e BET qual prevê a IR dos colaboradores da empresa S/A. A análise resultou em um modelo estatisticamente significativo [$F(2,52) = 6.113$, $p < 0.001$; $R^2 = .190$].

Tabela 13- Resumo do modelo das variáveis BET, CCO e IR.

Coeficientes ^a							
	B	Erro	Beta	t	R quadrado ajustado	Mudança de R quadrado	Mudança F
2	(Constante)	4,814	,722		6.669		
	COMPUTE BET_Total	-,150	,238	-,106	-,632**	.103	.120 7.226
	COMPUTE CCO_Total	-,492	,232	-,358	-2,126*	.159	.070 4.520

a. Variável Dependente: COMPUTE IntRotatividade

** . A correlação é significativa no nível 0.01 (2 extremidades)

* . A correlação é significativa no nível 0.05 (2 extremidades).

Dessa forma Bem-estar no trabalho ($\beta = -.106$; $t = -.632$; $p < 0,001$) e os Comportamentos de cidadania organizacional ($\beta = -.358$; $t = -2.126$; $p < 0,001$) são previsores da intenção de rotatividade.

Com esses resultados pode-se perceber os Comportamentos de cidadania organizacional melhor consegue prevê a IR dos colaboradores da empresa S/A. Dessa forma quanto mais ações voluntárias os colaboradores tiverem dentro da empresa onde trabalham, menor será a intenção de rotatividade.

7. Discussão dos resultados

Este estudo teve por objetivo analisar a importância do bem-estar no trabalho e sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade, dos colaboradores da empresa S/A.

Foi constatado por meio da correlação de Pearson que o bem-estar tem uma relação alta ($r=.671$; $p < 0.01$) com os comportamentos de cidadania organizacional sendo confirmado pela regressão linear simples que, 45% do bem-estar prevê os comportamentos de cidadania organizacional. Fazendo uma análise mais completa, foi feita uma regressão linear múltipla para verificar se entre o BET e os CCO quem tem o maior valor preditivo na intenção de rotatividade dos colaboradores da empresa S/A, podendo perceber pelos valores dos betas patronizados contidos na tabela 13 que os CCO conseguem prever melhor a IR dos colaboradores.

Esses dados vão ao encontro aos estudos de Porto e Tamayo (2003), que dizem que o profissional que apresenta comportamentos de cidadania organizacional se mostra mais engajado em sua função e apresenta resultados mais satisfatórios em tarefas atípicas pois tal atitude foge da formalidade de seu desempenho profissional obrigatório e é pautado na vontade de desenvolver um trabalho que gera satisfação organizacional para a organização e para si mesmo. Assim como, Katz e Kahn (1978), Siqueira (1995) e Organ (1988-1997) concluem que os comportamentos de cidadania organizacional tendem a ser um princípio implícito no que tange ao desenvolvimento do colaborador. Seu reflexo é perceptível diante da observação da satisfação profissional e pessoal, visto que a eficiência no cumprimento de uma tarefa atípica proporciona benefícios internos ao colaborador que consegue se sentir como parte essencial no processo e consegue ver que sua contribuição é importante para o avanço de um projeto.

Faz-se interessante comentar a semelhança desse estudo com os estudos de Siqueira (2003), que aponta como antecedentes de CCO, as variáveis satisfação e envolvimento como dois tipos de afetos em face ao trabalho e ao comprometimento organizacional afetivo como componente ligada à organização. A autora refere que colaboradores satisfeitos, envolvidos com o seu trabalho e que mantêm laços afetivos com seu empregador (comprometimento afetivo) teriam maiores possibilidades de desenvolver comportamentos de cidadania

organizacional, ou seja, de se comportarem como cidadãos organizacionais, contribuindo para o desenvolvimento da organização.

Foi verificado por meio da correlação de Pearson ($r=-.346$; $p < 0,01$), que o bem-estar no trabalho tem uma relação inversa e significativa com a intenção de rotatividade, a componente do BET com maior correlação com a intenção de rotatividade é a satisfação e comprometimento no trabalho ($r=.947$; $p < 0.01$), sendo confirmada pela regressão que o BET prevê 12% a intenção de sair dos colaboradores, uma percentagem baixa, mas que já auxilia a diminuir uma possível demissão do colaborador. Por meio da regressão linear múltipla foi possível verificar que dentre as dimensões de bem-estar no trabalho as que mais exercem impacto sobre a intenção de rotatividade são o comprometimento e a satisfação no trabalho que o colaborador nutre pela empresa em que trabalha. Pelos valores dos betas patronizados contidos na tabela 11 fica evidente que o comprometimento e a satisfação com trabalho ultrapassam o valor de envolvimento no trabalho, tornando os componentes mais importantes de bem-estar no trabalho na predição de intenção de rotatividade.

Esses resultados corroboram os achados de Meyer e Allen (1991), que nas suas pesquisas demonstram que o comprometimento afetivo é a forma mais alinhada com o bem-estar no trabalho, representando o apego emocional com a organização, os colaboradores permanecem na organização porque querem e desejam, empenhando-se para contribuir para a organização. Rego e Souto (2004), diz que a afetividade é entendida como o apego do indivíduo à organização num sentido estritamente emocional.

Outro estudo que vai ao encontro aos dados obtido nessa pesquisa, foi de Siqueira e Gomide Jr. (2004), sobre antecedentes do comprometimento afetivo e satisfação no trabalho, que revelam que empregados comprometidos afetivamente e satisfeitos são os que apresentam menores índices de rotatividade, absentismo e intenção de sair da empresa, mostrando assim mais desempenho no trabalho. Dessa forma, quando o comprometimento afetivo é baixo, acontecem atrasos, fraco desempenho e menor esforço no trabalho. Existem vastas evidências que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair, são menos faltosas, têm melhores desempenhos, maiores produtividades e fazem mais comportamentos de cidadania organizacional. Podendo agregar valor a esse estudo, Spector (2012), afirma que a satisfação no trabalho é a causa de significativos

resultados positivos tanto para as organizações como para seus colaboradores. Dessa forma, quanto maior for o bem-estar no trabalho, menor intenção de rotatividade o colaborador terá.

E por fim, ao analisar as variáveis CCO e IR, pode-se verificar uma correlação ($r=-.429$; $p < 0.01$) inversa e significativa entre as variáveis.

Entre as dimensões dos comportamentos de cidadania organizacional pode-se verificar que a variável com maior correlação com a intenção de rotatividade é a defesa da imagem organizacional ($r=.732$; $p < 0.01$), apresentando uma correlação significativa e alta, sendo confirmada pela regressão linear múltipla sendo a dimensão dos CCO com maior previsão na IR. Pode-se perceber que níveis altos de defesa da imagem organizacional podem corresponder a menos intenção de rotatividade. Sendo confirmada pela regressão linear múltipla e simples que os comportamentos de cidadania organizacional prevê 18.4% da intenção de rotatividade. Podendo indicar que os colaboradores que mais têm comportamentos de cidadania organizacional são os que menos tem intenção de deixar a organização em que trabalha.

Esses dados vão ao encontro aos estudos de Chen (2004) e de Chen et al. (1998), que examinaram a relação entre os CCO e a intenção de rotatividade, pois esta tem sido tida como o único antecedente com um efeito direto sobre a saída voluntária. A intenção de rotatividade também está sob um maior controle por parte do indivíduo do que a saída voluntária, que pode ser afetado por vários fatores. Se a intenção de rotatividade é a indicação atitudinal, os CCO são a indicação comportamental. Os resultados do estudo mostraram que, não só os CCO eram um preditor válido da rotatividade, como eram ainda melhores preditores do que a intenção de rotatividade. Assim, os colaboradores que exibiam baixos níveis de CCO estavam mais propensos a deixar a organização.

Estudos de Siqueira (2001), explicam que à medida que o indivíduo esteja comprometido com a organização que o emprega, ele tende a estar satisfeito com o trabalho que desempenha, emitindo com maior frequência comportamentos de cidadania organizacional e manifestando baixa intenção de deixar a organização.

Com relação as variáveis sociodemográficas (idade, sexo e tempo de trabalho na empresa), as quais foram inseridas nos testes com as variáveis independentes BET, CCO e IR, os resultados deste estudo confirmaram apenas a predição da variável “sexo”, com a IR.

Dessa forma, constatou-se que na empresa S/A, as mulheres têm mais intenção de rotatividade comparada aos homens. Embora, nesse estudo as mulheres apresentaram uma maior intenção de rotatividade comparada aos homens, nos estudos de Souza-Poza e Henneberger (2004) e de Ghapanchi e Aurum, (2011), as mulheres apresentam uma maior tendência a permanecerem no emprego em relação aos homens. Os trabalhadores de TI do sexo masculino são mais propensos a deixar uma organização do que o sexo feminino e, em geral, relatam forte intenção de rotatividade das empresas de tecnologia da informação.

Não existe uma relação consensual entre intenção de sair da organização e o sexo (Torres, 2015). Estudos de Souza-Poza e Henneberger (2004) apontam uma relação negativa entre a intenção de sair e as mulheres, mostrando que estas preferem se dedicar à família. Diferentes fatores podem influenciar a decisão de homens e mulheres deixarem a organização e alguns destes fatores têm mais peso para um sexo do que para o outro. Dentre estes, destaca-se, por exemplo, o equilíbrio família-trabalho que tem mais importância para as mulheres, enquanto a clareza na descrição do trabalho tem mais relevância para os homens (Agapito et al., 2015).

Embora na empresa S/A tenham mais colaboradores do sexo masculino do que feminino, houve mais respostas das mulheres na pesquisa do que dos homens. Como não há uma real explicação sobre a intenção das mulheres quererem deixar a empresa, algumas hipóteses foram levantadas, afim de justificar os resultados obtidos na pesquisa. 1) Será que as mulheres que tem intenção de rotatividade não conseguem conciliar a vida privada da vida profissional? 2) Fatores culturais? 3) Será que as mulheres que tem intenção de rotatividade são menos valorizadas? 4) Será que as mulheres que tem intenção de rotatividade não vêem crescimento de carreira?

8. Conclusões e considerações finais

O presente estudo teve como objetivos gerais avaliar os níveis de bem-estar no trabalho, os níveis de realização de comportamentos de cidadania organizacional e os níveis de intenção de rotatividade dos trabalhadores da empresa S/A. Como objetivos específicos, estabeleceu-se identificar relações entre bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade na empresa S/A, verificar se as características sociodemográficas (sexo, tempo de serviço e idade) se relacionam com cada uma das variáveis (bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade) e verificar o valor preditivo das variáveis bem-estar no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional e das suas dimensões sobre a intenção de sair.

Levando-se em consideração todos os resultados obtidos, os objetivos gerais e específicos foram todos atingidos, as seis hipóteses formuladas foram colocadas sobre teste e todas integralmente confirmadas. Foram observadas correlações significativas negativas ou positivas entre todas as variáveis do modelo.

Os resultados indicaram que as direções das correlações e regressões se mostraram conforme as indicações da literatura. Para se chegar a estas conclusões, diversas análises foram realizadas a fim de comparar os resultados das pesquisas anteriormente realizadas com os resultados deste estudo, que revelaram, inicialmente em relação a satisfação e o comprometimento com o trabalho que os colaboradores da empresa S/A estão satisfeitos com os colegas de trabalho, com a chefia, com seu salário, com as oportunidades de serem promovidos na empresa, como também, o quanto as suas tarefas são capazes de absorver-los e demonstrarem-se comprometido afetivamente com a organização. No entanto, sobre o envolvimento dos colaboradores pesquisados, eles tendem a discordar que as maiores satisfações de suas vidas vêm do seu trabalho, segundo o resultado das correlações.

A respeito dos CCO, os colaboradores da empresa S/A mostraram defender a imagem da organização, procurando defender a empresa quando alguém de fora fala mal dela, como também, fazer elogios para parentes e amigos. No entanto, sobre sugestões criativas os colaboradores se mostraram parcialmente dispostos a apresentarem soluções sobre problemas que encontram na organização ao seu chefe, a apresentarem novas ideias para seu trabalho e apresentar novidades para melhorar o funcionamento do sector. Quanto a cooperação com os

colegas, o resultado encontrado na correlação mostrou que os colaboradores não estão muito solícitos ao ato de colaborar, de se preocupar com o outro, de se colocar a disposição para ajudar quando os outros necessitam, estando diretamente relacionado com o apoio que se recebe dos próprios colegas e também da chefia. Um ambiente positivo, em que haja respeito e afeto, é determinante para que o colaborador tenha mais disposição para cooperar.

No entanto, em relação a intenção de rotatividade, os colaboradores apresentaram planos, pensamentos e vontade de deixar o atual emprego, de acordo com resultados alcançados.

Por meio da presente pesquisa foi possível evidenciar, no modelo empírico final, que o BET teve uma correlação positiva e significativa com CCO, assim como também prevê os CCO. Entretanto, BET e CCO mostraram uma correlação inversa com intenção de rotatividade, assim como foi visto que bem-estar prevê uma pequena percentagem, porém significativa sobre a intenção de rotatividade. Assim como os CCO conseguem ter uma maior previsão na intenção de rotatividade dos colaboradores da empresa S/A.

Foi possível verificar que os colaboradores da empresa S/A, com mais intenção de rotatividade foram as mulheres, e que as demais variáveis em estudo não apresentaram uma significância com as variáveis estudadas.

Após o que foi exposto nos capítulos anteriores, acredita-se que esse trabalho tenha contribuído de forma relevante para o avanço teórico dos estudos relacionados às variáveis estudadas, sendo que as principais contribuições foram: 1) demonstrar a relação das variáveis bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intensão de rotatividade; 2) demonstrar o efeito preditivo das variáveis bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional sobre intensão de rotatividade; 3) demonstrar a relação da variável sociodemográfica com umas das variáveis BET, CCO e IR.

Diante de um cenário em que o cuidado com as pessoas no ambiente de trabalho tornou-se um fator importante, pois agrega valor a qualquer tipo de negócio, este trabalho apresentou contribuições para a administração, mais especificamente para os estudos da área de recursos humanos, mostrando que possibilitar um ambiente agradável e estimulante pode fazer com que a intenção do colaborador em abandonar o seu atual emprego seja muito reduzida.

9. Limitações

Como todo estudo acadêmico tem suporte em escolhas teóricas e metodológicas, certas alternativas são utilizadas e diversas outras, inexoravelmente, são descartadas. São decisões que trazem limitações aos estudos, especialmente no tocante às premissas adotadas durante os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. Nesta Seção, buscar-se-á descrever algumas dessas limitações e as consequências para os resultados da presente pesquisa, bem como possíveis alternativas de estudo.

Existiram dois tipos de limitação no processo de amostragem e coleta de dados. A primeiro foi conseguir uma organização que pudesse contribuir para a pesquisa, pelo fato de ser um tema muito pouco trabalhado no Brasil e os gestores não se sentirem por dentro do tema e suficientemente confortáveis para contribuir com informação mais enriquecedora para a investigação.

A segunda foi esse estudo ter sido desenvolvido em um momento de pandemia Covid-19, que resultou em um isolamento e afastamento dos colaboradores da empresa dificultando obter as respostas do questionário, tendo em vista o processo de amostragem não ter sido aleatório. Algumas questões limitariam essa aleatoriedade, quando da coleta de dados.

A existência do Covid-19, obrigou a muitos colaboradores a se adaptarem ao teletrabalho, dessa forma muitos alegaram não ter tempo para responder, dificultando a validade externa desta pesquisa em termos de generalização dos resultados para toda a empresa S.A. Dessa forma, não foi possível contar com todos os colaboradores da empresa, por esse motivo, a amostra, apesar de contar com os 55 participantes, representou um pouco mais de 55% do universo de 100 colaboradores da empresa S/A, o que não permitiu o alcance de resultados mais generalizáveis.

Caso a amostra fosse maior, a pesquisa possibilitaria uma maior contribuição possibilitando resultados que pudessem ser mais específicos para a realidade da empresa S/A.

Durante a etapa de coleta de dados, também, houve algumas dificuldades no tocante à realização da pesquisa, o que gerou até certa apreensão por parte do pesquisador quanto ao término da mesma. Felizmente, isto não alterou, de forma brusca, os resultados finais e o atingimento dos objetivos da pesquisa.

10. Recomendações

A presente pesquisa mostra-se relevante no contexto organizacional, os resultados apresentados contribuem para que os gestores e chefias da empresa S/A possam perceber e promoverem o bem-estar no trabalho e consequentemente os colaboradores realizarem CCO, considerando os processos psicológicos subjacentes à intenção dos membros de deixarem a organização. Isto já ocorre em algumas organizações privadas, que têm investido na identificação dos fatores que influenciam a intenção de rotatividade com vista à atuação preventiva no sentido de reduzir essas probabilidades, principalmente quando o desligamento diz respeito a funcionários ocupantes de cargos chave e estratégicos.

Será importante perceber o porque que as mulheres têm mais intenção de sair comparado aos homens, se essa intenção está ligada as oportunidades internas ou não, ao desenvolvimento na carreira, questões de horários flexíveis para se dedicar a família, enfim, questões que ao longo do estudo não foi possível testar, mas que fica como hipóteses futuras para clarificar os dados que foi exposto e o que poderá ser encontrados futuramente.

Em investigações futuras, recomenda-se investigar mais a fundo os antecedentes das variáveis BET, CCO para poder explicar mais a fundo a IR. Outra sugestão é a realização de estudos qualitativos que aprofundem as investigações sobre as interações no contexto social de trabalho e os comportamentos de cidadania organizacional, especialmente no que tange a atuação da chefia e dos colegas de trabalho, buscando uma maior compreensão dos fenômenos investigados, tendo como referência primordial a subjetividade dos indivíduos. Dessa forma, estudos que investiguem os motivos que levam os funcionários a praticarem este tipo de ato são de suma importância para as organizações. A existência de Comportamentos de Cidadania Organizacional numa organização melhora o desempenho e o bem-estar dos colaboradores e aumenta a eficácia da própria organização diminuindo a intenção de rotatividade dos colaboradores, também o resultado desta investigação poderá contribuir para o sucesso de todos os envolvidos.

BIBLIOGRAFIA

- Agapito, P. R., Polizzi Filho, A., & Siqueira, M. M. M. (2015). Bem-Estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade. *Revista de Administração Mackenzie*, 16(6), 71-93.
- Alfonso Sousa-Poza & Fred Henneberger (2004) Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study, *Journal of Economic Issues*, 38:1, 113-137, DOI: 10.1080/00213624.2004.11506667
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164
- Almeida, D. M. Costa, F. M. V., Lopes, D.F.L., Santos, T.C.R., & Corrêa, S.J. (2016). Satisfação no trabalho dos policiais militares do Rio Grande do Sul: um estudo quantitativo. *Revista Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 36, n. 4, p. 801-815.
- Bastos, A. V. B., Siqueira, M. M. M., & Gomes, A. C. P. (2014). Cidadania Organizacional. In Siqueira, M. (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão* (pp. 79-103). Porto Alegre: Artmed.
- Bakker, A. B. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67–75. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.002>
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32–40. <https://doi.org/10.1086/222820>
- Bisquerra, R.; Sarriera, J. C.; Martínez, F. (2004). *Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS*. Porto Alegre: Artmed.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological bulletin*, 120(2), p.235.
- Cascio, W., Boudreau, J. (2010). *Investimento em pessoas: Como medir o impacto financeiro das iniciativas em recursos humanos*. Porto Alegre: Bookman
- Chang, E.(1999). Career Commitment as a Complex Moderator of Organizational Commitment and Turnover Intention. *Human Relations*, v. 52, n. 10, p. 1257-1278.

- Chang, W. A., Wang, Y., & Huang, T.-C. (2013). Work design-related antecedents of turnover intention: A multilevel approach. *Human Resource Management*, 52(1), 1–26. <https://doi.org/10.1002/hrm.21515>
- Chen, X., Hui, C., & Segó, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.
- Chiavenato, Idalberto. (2005). *Comportamento organizacional - A dinâmica do sucesso das organizações*. (2ª edição), São Paulo: Editora Campus.
- Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374–381. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.007>
- Choi, S. P.-P., Cheung, K., & Pang, S. M.-C. (2013). Attributes of nursing work environment as predictors of registered nurses' job satisfaction and intention to leave. *Journal of Nursing Management*, 21(3), 429–439. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01415.x>
- Csikszentmihalyi, M. (1999). *A descoberta do fluxo: a psicologia do envolvimento com a vida cotidiana*. Rio de Janeiro: Rocco.
- Dessen, M. C., & Paz, M. das G. T. da. (2010). Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(3), 549–556. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000300018>
- Devi, V. R. (2009). Employee engagement is a two-way street. *Human resource management international digest*, 17(2), 3-4.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological bulletin*, v. 95, n.3, p. 542-575.
- Fernandes, K. M. S., & Ribeiro, L. M. de P. (2019). Análise dos antecedentes do comportamento de cidadania organizacional: estudo de caso com servidores de uma instituição federal de ensino. *Revista Brasileira de Administração Científica*, 10(3), 106–121. <https://doi.org/10.6008/CBPC2179-684X.2019.003.0009>
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384–412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Francisco, J. D. D. S., & Claro, J. A. C. dos S. (2014). O impacto de satisfação no trabalho e de

- comprometimento organizacional afetivo sobre intenção de rotatividade em empresa mineradora de diamante (Angola). *Revista Brasileira de Administração Científica*, 5(3), 114–136. <https://doi.org/10.6008/SPC2179-684X.2014.003.0007>
- Ghapanchi, A. H., & Aurum, A. (2011). Antecedents to IT personnel's intentions to leave: A systematic literature review. *Journal of Systems and Software*, 84(2), 238–249. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2010.09.022>
- Gomide, S., Jr., S., Silvestrin, L. H.B., & Oliveira, A. F. (2015). Bem-estar no trabalho: o impacto das satisfações com os suportes organizacionais e o papel mediador da resiliência no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e trabalho*, 15(1), 19-29.
- Isa, K., Damin, Z. A., Jaes, L., Latiff, A. A., Abdul, A. H., Khari, A. A., Maslan, N., & Tenah, S. S. (2019). Domains that lead to happiness at workplace. 5, 709–715. <https://doi.org/10.35940/ijeat.E1101.0585C19>
- Joseph, D., Ng, Y.K., Koh, C & Ang, S., (2007). Turnover of information technology professionals: a narrative review, meta-analytic structural equation modeling, and model development. *MIS Quarterly*, 31(3), 547.
- Judge, T. A., & Klinger, R. (2007). Job satisfaction: subjective well-being at work. In M. Eid, & R. Larsen (Eds.). *The science of subjective well-being* (pp. 393-413). New York: Guilford Publications
- Kanan, L. A., & Zanelli, J. C. (2011). Envolvimento de docentes-gestores com o trabalho no contexto universitário. *Psicologia & Sociedade*, 23(1), 56–65. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822011000100007>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), pp.692-724.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley
- Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*. 61(2). 121-140.
- Kotler, Philip. (2000). *Administração de marketing: a edição do novo milênio*. 10.ed. São Paulo: Prentice Hall.
- Lodahl, T.M. and Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49, pp. 24–33.

- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 6, 59. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p59-78>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mowday, R. T, Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14 (2), 224-247.
- Oliveira, L. B., & Rocha, J. D. C. (2017). Work engagement: Individual and situational antecedents and its relationship with turnover intention. *Review of Business Management*, 19(65), 415–431. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v19i64.3373>
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85–97.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Paschoal, T. (2008). Bem estar no trabalho: relações com suporte organizacional, propriedades, axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. Tese (Doutorado em psicologia social, do trabalho e das organizações)- Instituto de Psicologia- Universidade de Brasília.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem estar no trabalho. *Avaliação psicológica*, 7(1), 11-22.
- Paternelli, L. A. (2004). Capítulo 9: regressão linear e correlação. Disponível em: <http://www.dpi.ufv.br/~peternelli/inf162.www.16032004/materiais/capitulo9.pdf>. <Acesso em: 15 ago. 2021.
- Porto, J. B., & Tamayo, A. (2003). Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações. *Estudos de Psicologia*, 8(3), 393-402. <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19961.pdf>
- Rego, Américo; Cunha, Miguel P.; Souto, Solange. (2007). Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional. *RAE-electronica*, v. 6, n. 2.
- Rego, Américo; Souto, Solange, (2004). A percepção da justiça como antecedente do

- comprometimento organizacional: um estudo luso-brasileiro. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 8, n. 1, p. 151- 157.
- Rego, A. (2003). Comprometimento organizacional e ausência psicológica: afinal, quantas dimensões? *Revista de Administração de Empresas*, 43(4), 25–35. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902003000400003>
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Rothmann, I.; Cooper, C. (2009). *Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho*. Rio de Janeiro: Elsevier
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Saygi, H., Tolon, T., & Tekogul, H. (2011). Job satisfaction among academic staff in fisheries faculties at turkish universities. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 39(10), 1395–1402. <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.10.1395>
- Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410–421. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.5.410>
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2008). Enhancing work engagement through the management of human resources. In K. Naswall, J. Hellgren, & M. Sverke (Eds.), *The Individual in the Changing Working Life* (Issue May 2014, pp. 380–402). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511490064.018>
- Siqueira, M. M. M.,(2008). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Artmed, Porto Alegre.
- Siqueira, M.M.M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese (Doutorado em Psicologia), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.
- Siqueira, M. M. M. (2003). *Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional*. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(spe), 165–184. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552003000500009>
- Siqueira, M.M.M; Gomide Júnior , S. J (2004). Vínculos do trabalhador 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, p. 300-330.
- Siqueira, M. M. M.; Pereira, S. E. F. N, (2001). Análise de modelo afetivo para intenção de sair da organização. *Revista da SPTM*, v. 4, n. 6, p. 48-57.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201–209. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722008000200010>
- Silva, S. S. da, Borges, L. de O., & Barbosa, S. da C. (2015). Bem-estar no trabalho. Em P. F. Bendassolli, & J. E. Borges-Andrade (Orgs.). *Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações*. Sao Paulo: Casa do Psicólogo
- Souza, M. A., & Ribas Júnior, R. C. (2013). Anomia organizacional: Discussão conceitual e desenvolvimento de escala. *Psicologia Argumento (PUCPR. Online)*, v. 31, p. 677-686.
- Sousa, M. J., & Baptista, C. S. (2011). *Como fazer investigação, Dissertações, teses e relatórios*. Lisboa: Pactor.
- Souza-Poza, A. & Henneberger, F. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of Economic Issues*, v.38, n. 1.
- Solinger, O. N., van Olffen, W., & Roe, R. A. (2008). Beyond the three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 70-83. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.70>
- Spector, P.E. (2010). *Psicologia nas organizações* (3rd ed.), Saraiva, São Paulo.
- Spector, P.E, (2012). *Satisfação no trabalho e comprometimento com a organização*. Psicologia nas organizações. 4ed. São Paulo: Saraiva.
- Steil, A. V., Floriani, E. V., & Bello, J. da S. A. (2019). Antecedents of intention to leave the organization: A systematic review. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 29, 1–11. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e2910>
- Steil, A. V., Penha, M. M., & Bonilla, M. A. M. (2016). Antecedentes da retenção de pessoas em organizações: Uma revisão de literatura. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 16(1), 88–102. <https://doi.org/10.17652/rpot/2016.1.542>
- Tabachnick, B.; and Fidell, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. 3 ed. New York:Harper Collins,2001.

- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Parth analyses based on meta-analytic findings personnel psychology, 46(2), 259–293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Torres, Ricardo Vasconcelos Borges Soveral (2015). Rotatividade no poder executivo federal: uma análise das intenções de sair e de permanecer dos servidores comissionados.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior? Human relations, 52(10), 1313–1336. <https://doi.org/10.1177/001872679905201005>
- Wang, Y.-D., Yang, C., & Wang, K.-Y. (2012). Comparing public and private employees' job satisfaction and turnover. Public personnel management, 41(3), 557–573. <https://doi.org/10.1177/009102601204100310>
- Warr, P. B. (1987). Work, unemployment and mental health. Oxford, OH: Claredon Press.
- Yin, R. K. (2009). Case Study Research: Design and Methods (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário

Bem-estar no trabalho, os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de sair dos colaboradores.

Convidamo-lo/a a participar neste estudo porque é trabalhador de uma empresa.

Esse questionário realiza-se no âmbito de um estudo académico, integrado no Mestrado em Marketing e Comunicação (Especialização em Gestão de Marketing) da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital, do Instituto Politécnico de Coimbra.

Ao responder ao questionário, solicitamos que marque a resposta que julgar mais apropriada a cada uma das questões. Todos os dados recolhidos serão anónimos e apenas utilizados para o trabalho de investigação académica, assegurando-se a sua confidencialidade.

Se aceitar participar iremos solicitar o preenchimento do questionário de autorresposta cujas perguntas são sobre o seu ambiente de trabalho.

Aos/às interessados/as em participar, pedimos que leiam atentamente todas as questões e respondam segundo as instruções.

Agradecemos desde já a participação!

Samara Azevedo Rodrigues.

Consentimento informado

Declaro que recebi informação acerca das circunstâncias da minha participação neste projeto de investigação. Li atentamente e compreendi a informação do Consentimento Informado. Concordo com as condições e compreendo que a participação neste estudo é voluntária e confidencial e que os dados recolhidos serão analisados apenas para fins de investigação.

Reservo o direito de desistir da minha participação a qualquer momento.

*Dou o meu consentimento informado e desejo prosseguir para o estudo.

Dados Sociodemográficos.

1- Idade:

Menor de 20 ()

20-35 ()

36-45 ()

46-55 ()

Maior de 55 ()

2- Sexo:

Masculino ()

Feminino ()

Prefiro não dizer ()

3- Escolaridade:

Ensino Básico ()

Ensino Secundário (9º ano) ou equivalente ()

Ensino secundário (12º ano) ou equivalente ()

Ensino superior (bacharelato / licenciatura) ()

Mestrado /Doutoramento ()

4- Estado civil:

Solteiro ()

Casado ()

Divorciado ()

Viúvo ()

5- Tem filhos com menos de 18 anos?

Sim ()

Não ()

6- Que posição ocupa na empresa?

Gestão ()

Operacional ()

Serviços de apoio ()

7- Quanto tempo trabalha na empresa:

Menos de 6 meses ()

6 meses- 1 ano ()

1 ano - 2 anos ()

2 anos - 3 anos ()

Mais de 3 anos. ()

Bem- estar no trabalho

1-Dicordo totalmente 2- discordo 3- nem concordo nem discordo 4- concordo
5- concordo totalmente

1-Estou contente com a empresa onde trabalho. ()

2-Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho. ()

3- As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia. ()

4-Estou interessado na empresa onde trabalho. ()

5- Estou satisfeito com o meu salário comparado com meus esforços no trabalho. ()

6- Estou animado com a empresa onde trabalho. ()

7- As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho. ()

8- Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim. ()

9- As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.(
)

10-estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu chefe. ()

11- Estou orgulhoso da empresa onde trabalho. ()

12- Eu como, vivo e respiro o meu trabalho. ()

13- Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa. ()

Comportamentos de cidadania organizacional

1-Nunca faço 2- poucas vezes faço 3 - às vezes faço 4 muitas vezes faço 5 – sempre faço

1-Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la. ()

2- Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais. ()

3- Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.()

4- Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho. ()

5- Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho. ()

6- Quando falo sobre esta empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem. ()

7- Apresento sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho. ()

8- Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho. ()

9- Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho. ()

10- Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho. ()

11- Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta empresa. ()

12- Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta empresa. ()

13- Ofereço ajuda a um colega que esta com dificuldades no trabalho. ()

14- Dou informações boas sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam Sobre ela. ()

Intenção de rotatividade

1-Nunca 2- raramente 3- às vezes 4 – frequentemente 5 - sempre

1-Penso em sair da empresa onde trabalho. ()

2-Planejo sair da empresa onde trabalho. ()

3-Tenho vontade de sair da empresa onde trabalha. ()

