
INTERAÇÕES ENTRE COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL, SUPORTE SOCIAL E CONFIANÇA INTERPESSOAL NO SETOR DE TI

INTERACTIONS BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS, SOCIAL SUPPORT, AND INTERPERSONAL TRUST IN THE IT SECTOR

GABRIELLE LOUREIRO DE ÁVILA COSTA

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Doutoranda em Administração - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-6072-548X> / E-mail: gabrielle.adm01@yahoo.com.br

Rua Pedro Santini, 3497, Casa 144B, CEP: 97.060-480, Santa Maria - RS

VANIA DE FÁTIMA BARROS ESTIVALETE

Professora Associada na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Pós-doutorado em Sociologia Econômica das Organizações

Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa-Portugal (ISEG)

Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-3277-8613> / E-mail: vaniaestivalete@ufsm.br

MICHEL BARBOZA MALHEIROS

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Doutorando em Administração – Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7076-4258> / E-mail: malheirosmb@gmail.com

TAÍS DE ANDRADE

Professora Adjunta na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Doutorado em Administração - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7870-6909> / tais0206@gmail.com

Submissão: 10/06/2020. Revisão: 29/12/2020. Aceite: 16/04/2021. Publicação: 01/02/2022.

DOI: <http://dx.doi.org/10.22277/rgo.v15i1.5577>

RESUMO

Objetivo: Identificar as interações existentes entre os Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO), Suporte Social no Trabalho (SST) e Confiança Interpessoal (CI).

Método/abordagem: Este estudo adota a abordagem quantitativa e descritiva, com adoção de uma estratégia *survey*. Para a coleta de dados foi estruturado um questionário baseado nos modelos de Comportamento de Cidadania Organizacional, de Dekas *et al.* (2013), de Suporte Social no Trabalho segundo Siqueira e Gomide Jr (2008) de Confiança Interpessoal, conforme Nyham (2000) e Oh e Park (2011). A pesquisa envolveu 352 indivíduos, de 41 empresas de Tecnologia da Informação (TI) no Brasil, sendo a maioria do Rio Grande do Sul.

Principais resultados: Os resultados demonstram a existência de relações positivas entre os três construtos (CCO, SST e CI). Sendo que para os trabalhadores da área de TI os comportamentos de Ajuda são os mais praticados, o Suporte Instrumental é o mais priorizado e a percepção de confiança ocorre mais frequentemente entre o superior e subordinado.

Originalidade/relevância: O estudo apresenta um avanço teórico-empírico, por abordar os temas e suas relações de forma conjunta, principalmente no que se refere à área de TI, o que contribui para o desenvolvimento teórico dos construtos trabalhados.

Palavras-chave: Comportamento de cidadania organizacional. Suporte social no trabalho. Confiança interpessoal.

ABSTRACT

Purpose: To verify the existing interactions between Social Support at Work (SSW), Interpersonal Trust (IT) and Organizational Citizenship Behaviors (OCB).

Method/approach: The study is classified as descriptive, quantitative, with the adoption of a survey strategy. For data collection, a questionnaire based on the Organizational Citizenship Behavior model for Knowledge Workers and on the Lateral and Vertical Interpersonal Trust models was structured. The research involved 352 individuals, from 41 IT companies in Brazil, most of them from Rio Grande do Sul.

Main findings: The results demonstrate the existence of positive relationships between the three constructs (SSW, IT and OCB). Since for IT workers, help behaviors are the most practiced, Instrumental Support is the most prioritized among workers and the perception of trust occurs most often between superiors and subordinates.

Originality/relevance: The study presents a theoretical-empirical advance, as it addresses the themes and their relations in a joint way, mainly about the IT area, which contributes to the theoretical development of the constructs worked on.

Keywords: Organizational citizenship behavior. Social support at work. Interpersonal trust.

1 INTRODUÇÃO

Diante das diversas transformações que o mercado de trabalho tem sofrido é percebido que as ações dos colaboradores induzem na maneira que as empresas atuam sobre o contexto laboral. He et al. (2019) argumentam que as pressões por maior competitividade e lucratividade contribuem para transformações nas organizações. Levando em consideração este apontamento, Ali e Miralan (2019) argumentam que as empresas procuram por maior flexibilidade e comportamentos de cooperação por parte dos trabalhadores para que os objetivos estipulados sejam alcançados e a eficácia organizacional maximizada.

Amparados nesta perspectiva, é essencial que os comportamentos dos trabalhadores sejam analisados e compreendidos. Assim sendo, ressalta-se os estudos de Organ (1988) onde a gestão baseada em ações de cooperação foi toda como um fundamento para compreender os comportamentos discricionários no contexto laboral, denominados pelo autor como Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO). Desse modo, Andrade (2017) infere que os CCO se configuram como atitudes voluntárias e positivas que não são exigidas formalmente pelas empresas, mas que os colaboradores desempenham sem esperar uma recompensa financeira (Organ, 1988; Cingöz & Akdoğan, 2019).

Considerando que o Suporte Social no Trabalho (SST) é um antecedente dos CCO, conforme destaca Andrade (2017), torna-se importante compreender como as manifestações de apoio são desenvolvidas no ambiente de trabalho. Segundo Coob (1976), o suporte social é uma informação que o indivíduo recebe e o faz reconhecer que é valorizado e cuidado no ambiente de trabalho.

Para Caesens et al. (2014) esse apoio recebido tende a aumentar a confiança entre os trabalhadores. Dessa forma, busca-se compreender como a Confiança Interpessoal (CI) se manifesta dentro das empresas, sendo ela uma condição fundamental que visa entender as interações sociais no contexto laboral (Blau, 1964). Para Auvermann et al. (2018) a confiança é um dos fatores mais importantes nas empresas, especialmente no setor de prestação de serviços. Asamani (2015) relata que a Confiança Interpessoal consiste em acreditar nas ações dos colegas de trabalho e do supervisor.

Diante deste contexto, o foco desta pesquisa compreende os trabalhadores do setor de TI, pois como argumenta David (2017), os desenvolvimentos tecnológicos, especificamente de comunicação, corroboraram para novas estruturas de empresas e de equipes, as chamadas equipes virtuais. O presente artigo tem como objetivo identificar as relações existentes entre o Suporte Social no Trabalho (SST), Confiança Interpessoal (CI) e Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO). Para tanto, a questão fundamental de pesquisa que norteia o desenvolvimento do estudo corresponde a qual a relação existente entre os construtos SST, CI e CCO?

Com este estudo espera-se que gestores possam compreender a importância dos construtos abordados; sendo que trabalhadores que sentem confiança nos seus colegas de trabalho e nos seus gestores percebem o suporte recebido, estão mais propensos a desenvolverem comportamentos de cidadania organizacional e contribuir para o bom funcionamento da empresa, uma vez que estes são peças fundamentais para a realização de tarefas e para contribuir para o desempenho organizacional.

O estudo apresenta um avanço teórico e empírico, visto que são poucos estudos que procuram analisar os três construtos de forma conjunta, ainda mais em contexto nacional e no setor definido para a pesquisa. Dessa forma, o avanço teórico corresponde em ampliar as discussões entre os construtos em paralelo com a realidade de empresas. Do ponto de vista empírico, as relações foram testadas como forma de fornecer maior entendimento não só para pesquisadores e academia, mas para as empresas em geral. Ainda, torna-se essencial apontar, que a presente pesquisa obteve apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Além da primeira seção, a introdução, este trabalho divide-se em mais quatro seções. A segunda seção aborda a revisão da literatura; a terceira seção aponta os aspectos metodológicos da pesquisa; a quarta seção é composta pelos resultados e discussões; a última seção aponta as considerações finais do estudo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Esta seção apresenta os conceitos e dimensões sobre Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO), além das definições encontradas na literatura sobre Suporte Social no Trabalho (SST) e, por fim, aborda-se também as definições sobre Confiança interpessoal (CI).

2.1 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL

A gestão baseada na cooperação tem despertado atenção e posição de destaque no mercado de trabalho. Com relação ao termo “cooperação”, uma das principais contribuições foram dadas pelos estudos de Barnard (1971). O referido autor destaca que os esforços de cooperação por parte dos trabalhadores são de extrema relevância para o funcionamento eficaz da empresa, uma vez que o trabalhador escolhe entre um benefício de cunho individual

ou coletivo, sendo positivo para si próprio ou para os demais envolvidos (Winckler & Molinari, 2011).

A partir das percepções acerca da cooperação foi que se iniciaram as discussões sobre os Comportamentos de Cidadania no âmbito das empresas. O termo CCO, originalmente, foi introduzido no campo teórico por Organ (1988), tendo recebido diversos significados na literatura administrativa, como o proposto por George e Brief (1992), a “espontaneidade organizacional”, e por Van Dyne et al. (1995) como os “comportamentos extra-papéis”. Contudo, o termo CCO é o que ganhou relevância e despertou a atenção de pesquisadores.

A cidadania para Martins (2014) está associada ao sentimento de inclusão do indivíduo em um ambiente. Segundo Andrade (2017), a palavra cidadania tem sido utilizada para explicar a condição do indivíduo como possuidor de direitos e deveres, sendo ele membro de uma sociedade. Ainda, Katz e Kahn (1978) defendem que o fato de pertencer a uma organização faz também com que o colaborador seja um cidadão.

Frente a tais apontamentos, os CCO são comportamentos discricionários, ou seja, ações não exigidas de uma maneira formal por parte da empresa (Organ, 1988). Em outras palavras, o referido autor, ainda sugere, que os CCO se configuram como atitudes que não são descritas no papel formal de determinadas funções, tratando-se de um comportamento que advém de uma escolha pessoal, natural e voluntária (Andrade, 2017; Cingöz & Akdoğan, 2019).

Cabe ressaltar os estudos que sinalizam os benefícios desses comportamentos discricionários, como os de Podsakoff et al. (1997), no qual destacam que os CCO, tais como desportivismo e virtude cívica, tendem a influenciar de maneira positiva o desempenho, seja ele em nível de grupo, individual ou ainda organizacional. Outra consequência positiva, na perspectiva dos autores, é o aumento da eficácia do grupo e o aumento da produtividade. Sob esse mesmo enfoque Dekas et al. (2013) evidenciam que CCO aumentam a produtividade das organizações.

Habbeb (2019) define os CCO como comportamentos de um colaborador que está alinhado às metas e políticas da empresa; em outras palavras, é todo aquele comportamento manifestado e que está adequado àquilo que a empresa define como meta. O referido ainda argumenta que tais comportamentos são executados sem a espera por um “bônus” por parte da organização. De acordo com Cingöz e Akdoğan (2019), os CCO englobam comportamentos positivos e que, em sua conjuntura, refletem nas ações dos indivíduos no meio laboral. Para os referidos autores, os CCO não fazem menção a qualquer tipo de comportamento negativo.

Mediante a tais constatações, a literatura apresenta algumas abordagens contemplando as dimensões dos CCO. De acordo com Mahipalan et al. (2019), a identificação das dimensões são meios para mensurar os CCO no ambiente de trabalho. No entanto, não há um acordo entre as abordagens (Andrade, 2017).

Organ (1988) sugeriu um modelo de cinco fatores: i) o altruísmo, que se configura como a ajuda para um colega; ii) a cortesia, que engloba as atitudes para também ajudar um colega a enfrentar problemas; iii) a consciência, que envolve a questão do trabalhador compreender as regras que há na empresa; iv) a virtude cívica, que corresponde ao envolvimento do trabalhador nas ações de governança; e v) o esportivismo, que se refere a demonstração de menos reclamações por parte do trabalhador. Levando em consideração tais dimensões, a Tabela 1 expressa as dimensões de CCO definidas por outros autores e amparadas nas descobertas iniciais de Organ (1988).

De acordo com a Tabela 1 é possível perceber as distintas abordagens sobre as dimensões dos CCO. Destaca-se, ainda, que Moon et al. (2005) e Dekas et al. (2013) possuem a ajuda como elemento que norteia a maioria das dimensões. Além disto, a Tabela 1 denota

que não há um padrão específico, por exemplo, de nomenclatura das dimensões entre as abordagens dos diversos autores.

Tabela 1

Dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional abordadas por alguns autores internacionais

Autores e ano	Dimensões dos CCO
Organ (1988)	Altruísmo, consciência, cortesia, virtude cívica e esportivismo.
Williams e Anderson (1991)	CCO-O (Comportamento de Cidadania Organizacional orientado para a Organização): consciência, virtude cívica e esportivismo. CCO-I (Comportamento de Cidadania Organizacional orientado para o Indivíduo): altruísmo e cortesia.
Podsakoff et al. (2000)	Altruísmo, virtude cívica, obediência, iniciativa individual, autodesenvolvimento, esportivismo e lealdade organizacional.
Moon et al. (2005)	Modelo dimensional circular (ajuda, iniciativa, conformidade, esportivismo).
Dekas et al. (2013)	Ajuda, participação social, sustentabilidade do empregado, virtude cívica, voz.
Podsakoff et al. (2014)	Orientação para o desafio e para a afiliação.

Baseado nas dimensões destacadas na Tabela 1, atenta-se para a pesquisa de Dekas et al. (2013), cujo modelo foi utilizado para esta pesquisa com trabalhadores do setor de tecnologia da informação, resultando em informações que possibilitaram o desenvolvimento da escala OCB-KW (*Organizational Citizenship Behavior – Knowledge Worker*) de Dekas et al. (2013). Para melhor compreender o significado das dimensões deste modelo, a Tabela 2 apresenta a Escala OCB-KW.

Tabela 2

Escala OCB-KW

Dimensões	Descrição
Ajuda	atitude voluntária em colaborar com os colegas.
Participação Social	atividades sociais durante o expediente do trabalho, mas que não são relacionadas às tarefas do trabalho.
Sustentabilidade do Empregado	atividades relacionadas à manutenção do bem-estar dos outros;
Virtude Cívica	ações de iniciativa com um reconhecimento das responsabilidades como membro da organização.
Voz	participação dos membros em dar sugestões nos processos.

O estudo de Sendjaya et al. (2019) procurou analisar as relações entre liderança servidora (LS) e os CCO mediados pela confiança e satisfação no contexto da China e da Indonésia. Os resultados revelaram que a confiança medeia o relacionamento entre a LS e os CCO em ambos os contextos. A satisfação, por sua vez, tem efeito mediador somente na Indonésia, sendo que nesse contexto, tanto a confiança quanto a satisfação são aspectos necessários para que os trabalhadores desempenhem os CCO.

Ademais, de acordo com Lee et al. (2013), os estudos sobre CCO podem ser divididos entre os que buscam os antecedentes que impactam os CCO e os fatores que resultam dos CCO. A Confiança é um antecedente que, para Luhmann (2000), é condição fundamental para as relações sociais, pois pode promover segurança às pessoas. Conforme argumentam Bolino et al. (2015), o suporte social, outro antecedente dos CCO, é um fator importante a ser investigado, pois quando os trabalhadores entendem que a empresa onde trabalham desenvolve ações de apoio aos seus colaboradores e, principalmente, quando há esse tipo de suporte entre os colegas, a manifestação dos CCO é maior. Logo, torna-se importante compreender as origens desse tipo de suporte no ambiente laboral.

2.2 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

O Suporte Social no Trabalho (SST) é definido por Coob (1976) como uma percepção que leva o trabalhador a acreditar que ele é cuidado, amado, valorizado e estimado dentro de uma rede social no trabalho. Nessa perspectiva, Cohen e Wills (1985) apontam que o SST está associado a questões de saúde física e psicológica. Os referidos autores fazem uma comparação entre o estresse e o SST, em que este é compreendido como um fator que alivia o impacto do estresse, promovendo uma solução para um problema que acabou desencadeando um evento estressor.

De acordo com Cohen e Wills (1985) existem três tipos de SST: o Suporte Emocional, o Suporte Informacional e o Suporte Instrumental, cujos significados são abordados por diversos autores, sob a mesma perspectiva de Cohen e Wills (1985), como ilustrado na Tabela 3.

Tabela 3
Tipos de Suporte Social no Trabalho

Autor e Ano	Tipos de Suporte		
	Emocional	Informacional	Instrumental
Cohen e Wills (1985)	Quando o trabalhador é valorizado por seu próprio valor apesar de suas falhas e dificuldades pessoais.	Compartilhamento de informações que ajudam a lidar com eventos problemáticos na empresa.	Préstimo de ajuda com os recursos materiais e serviços necessários. É um apoio material que pode ajudar a reduzir o estresse.
Rodriguez e Cohen (1998)	Envolve questões de carinho confiança e empatia.	Ações que auxiliam a pessoa a lidar com problemas que, muitas vezes, têm forma de aconselhamento.	Refere-se à ajuda de recursos tangíveis, como recursos financeiros ou em tarefas rotineiras.
Gomide Jr. et al. (2004)	Crenças de que, na empresa, existem pessoas confiáveis, que se mostram preocupadas umas com as outras, existência de afeto.	Crença de que a empresa possui uma rede de comunicação adequada, na qual as informações são precisas e confiáveis.	Crença de que a empresa fornece os recursos essenciais para a realização das tarefas do dia a dia.

Para Cohen e Wills (1985) as redes sociais fornecem esses tipos de suportes, regulando o comportamento e oferecendo oportunidades para um compromisso social. Além disso, Rodriguez e Cohen (1998) apresentaram dois modelos conceituais, nos quais também mostram que o SST pode afetar a saúde física e psíquica dos indivíduos. O primeiro modelo é denominado *stress-buffering*, que sugere que o apoio amortece ou tende a proteger as pessoas contra os efeitos do estresse sobre a saúde física e mental. O segundo modelo é chamado de efeito direto, apoiado por uma estatística de efeito principal no bem-estar na ausência de um estresse pela interação do suporte (Rodriguez & Cohen, 1998).

Para Caesens et al. (2014), o SST funciona como um energético para os trabalhadores, podendo auxiliá-los a lidar com eventuais comportamentos associados à compulsão por trabalho (*workaholic*). Na pesquisa realizada por estes autores, o SST está relacionado a duas formas distintas de estados psicológicos: ao *workaholic* (efeito negativo do bem-estar e níveis elevados de tensão) e ao engajamento (efeito positivo, níveis elevados de satisfação e baixo nível de estresse). Desse modo, percebe-se que o SST é considerado um fator importante para as empresas, uma vez que favorece o bem-estar por meio das relações interpessoais, como a confiança (Rodriguez & Cohen, 1998; Karatepe, 2013; Caesens et al., 2014).

Por fim, menciona-se as formas de avaliar o SST, especificamente a escala desenvolvida por Gomide Jr. et al. (2004), denominada Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho

(EPSST) adaptada e validada por Siqueira e Gomide Jr. (2008). A EPSST mensura se o trabalhador percebe que recebe os três tipos de suporte social (instrumental, informacional e emocional) no ambiente laboral. Após a validação da escala, para o contexto brasileiro, o instrumento totalizou 18 itens, sendo 7 para suporte social informacional, 6 para suporte social emocional e 5 para suporte social instrumental. A Escala adaptada por Siqueira e Gomide Jr. (2008) tem sido utilizada por diversos estudos no contexto brasileiro devido à precisão para mensurar a percepção dos três tipos de SST existentes (informacional, emocional e instrumental), além de ser uma escala com um número reduzido de questões a serem respondidas.

Em consequente a isso, o estudo de Andrade et al. (2013) buscou analisar a percepção dos trabalhadores e gestores do setor bancário com relação ao suporte social (SS) e organizacional (SO) no ambiente de trabalho, associados as formas de contribuição, valorização e apoio recebidos pelas redes sociais e pela própria organização, por meio de uma *survey*. Os resultados mostraram que a maior incidência ocorreu no Suporte Social Informacional, sendo que a menor prioridade para os trabalhadores se referiu ao Suporte Social Emocional. No que se refere ao SO, este apresentou o menor nível de incidência para os trabalhadores, quando comparados aos tipos de SS.

O estudo de Mikkola et al. (2018) teve como objetivo compreender a percepção de médicos em treinamento de especialização com relação à comunicação de suporte social (SS) no seu ambiente de trabalho durante o período de aprendizagem na prática. Os resultados mostraram que o suporte social atua nos níveis relacionais e de identidade dos trabalhadores, o que se deve à natureza multifuncional da comunicação no ambiente de trabalho. Para os autores, o SS baliza o bem-estar dos trabalhadores.

O estudo de Peters et al. (2018) buscou examinar a relação do suporte social (SS) com a saúde mental, capacidade subjetiva e consulta psicológica para o trabalho em trabalhadores alemães. Os resultados evidenciaram que a o baixo suporte social piora a saúde e a capacidade mental dos trabalhadores, o que pode influenciar negativamente no desempenho das tarefas diárias. Para os autores, quando se tem baixo suporte social como um preditor da piora da saúde mental, a consulta psicológica se faz necessária, sendo que a empresa pode fornecer um profissional ou o trabalhador pode buscar um profissional de sua preferência.

Ademais, levando em consideração o corpo teórico estruturado em torno do construto, percebe-se um alto impacto do suporte social no ambiente de trabalho. Segundo Caesens et al. (2014), esse apoio recebido tende a aumentar a confiança interpessoal (CI) entre os trabalhadores; assim, busca-se compreender como se manifesta a CI dentro das empresas, construto este abordado no próximo item.

2.3 CONFIANÇA INTERPESSOAL

A confiança é um dos aspectos mais importantes na sociedade e nas empresas, especialmente no setor de prestação de serviços (Auvermann et al., 2018). Quanto mais a confiança existe mais associativa se torna uma sociedade, mais estável se torna a democracia e mais politicamente envolvido o cidadão se torna (Rennó, 2011). Além disso, a confiança promove laços de trabalhos mais positivos (Blau, 1964; Habbeb, 2019).

Nesse sentido, McAllister (1995) argumenta que a confiança faz com que o trabalhador expresse preocupação com o bem-estar de outra pessoa. Para o referido autor a confiança possui bases afetivas e cognitivas, estando a afetiva relacionada a laços emocionais e a cognitiva atrelada ao ato de escolher em quem depositar a confiança. Para Souza, Leite e Alves

(2016) a confiança afetiva emerge da boa vontade do outro em ser capaz de fazer o que se espera.

Para os autores, esse tipo de confiança é promovido pela frequência de interação entre os trabalhadores. Em suma, segundo Terres e Santos (2013), a confiança afetiva envolve aspectos como preocupação, cuidado e interesse, enquanto a confiança cognitiva está em prestar serviço ao outro com base no conhecimento acumulado. Dessa forma, Morrow et al. (2004) ponderam que o desenvolvimento da confiança afetiva é complementar à confiança cognitiva.

Nesse sentido, McCauley e Kuhnert (1992) explicam que a confiança é subdividida entre confiança lateral (baseada no convívio entre colegas) e confiança vertical (baseada na relação entre subordinado e supervisor). Com relação à confiança vertical, o presente trabalho ampara-se no modelo de Nyhan (2000), no qual o autor afirma que a participação no processo de tomada de decisão, bem como o *feedback*, a capacitação aos trabalhadores e o empoderamento promovem o aumento da CI entre subordinado e o superior.

Percebe-se, então, que a confiança vertical se manifesta quando existe certeza de que o outro é competente o bastante para a atuação do cargo e atuará de forma justa e ética (Nyhan, 2000). O modelo de Nyhan (2000) propõe que as práticas de construção de confiança entre superior e subordinado aumentam a produtividade da empresa e fortalecem o comprometimento organizacional. Asamani (2015) relata que a CI consiste em acreditar nas ações dos colegas de trabalho e no supervisor.

De acordo com Cheng et al. (2016), a compreensão da confiança é um processo dinâmico baseado nas interações a longo prazo. Já com relação à confiança lateral, cuja definição compreende a habilidade em formar um elo de confiança com os colegas de trabalho, o presente estudo baseia-se no modelo de Oh e Park (2011). Assim, a CI entre colegas de trabalho pode promover a cooperação e melhorar as relações humanas dentro do ambiente laboral (Nyhan, 2000).

Frente ao exposto, o estudo de Leelamanothum et al. (2018) buscou avaliar a influência da Justiça (JO) e Confiança Organizacional (CO) sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO), com base na percepção dos trabalhadores de uma Universidade de Tecnologia de Rajamangala. Os resultados revelaram que a JO e a CO possuem influência positiva sobre os CCO, ou seja, que quanto maior a percepção de justiça e confiança entre os colaboradores, mais propensos são para se envolverem nos CCO.

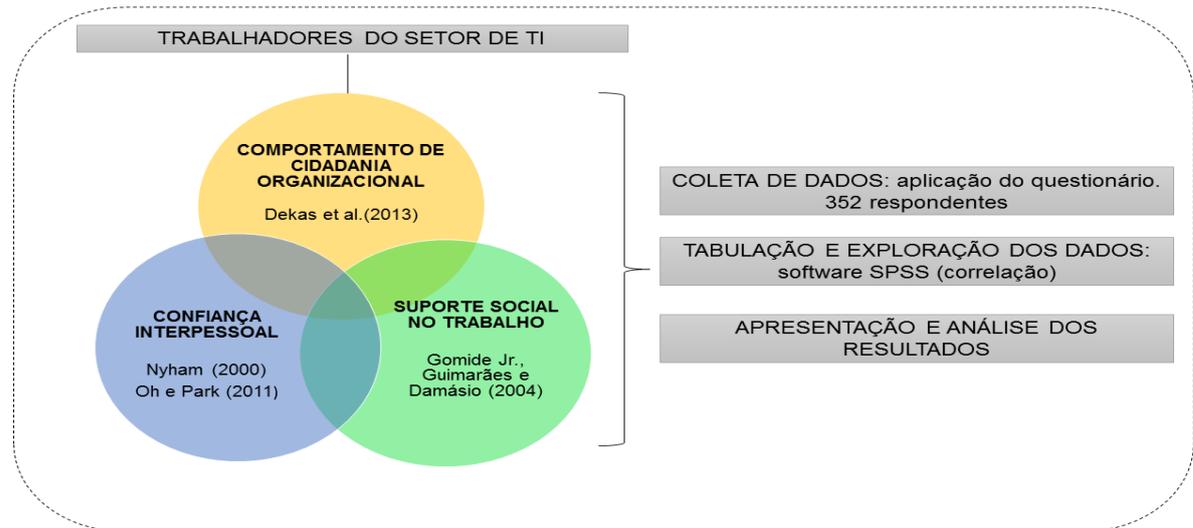
Por sua vez, o estudo de Onn et al. (2018) buscou analisar a confiança como mediador na relação entre JO e os CCO nos professores da Malásia. Os resultados, por sua vez, constataram que a confiança é um construto que norteia a relação entre a justiça e os CCO.

Por fim, o estudo de Andrade et al. (2018), por meio de uma *survey*, objetivou analisar as relações existentes entre Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO), Confiança Interpessoal (CI), Confiança Organizacional (CO) e Suporte Organizacional (SO), com base na perspectiva de trabalhadores do setor educacional. Os principais resultados revelaram a existência de relação entre todos os construtos do contexto social e os dos CCO.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho se caracteriza como uma pesquisa de abordagem quantitativa, descritiva. Com relação ao método do estudo foi utilizada uma pesquisa *survey*. Para melhor compreensão sobre o estudo realizado, na Figura 1 apresenta-se o desenho de pesquisa.

Figura 1
Desenho de pesquisa



Destaca-se que foi utilizado o método de amostragem não probabilística, em que o pesquisador utiliza métodos subjetivos de escolha. Portanto, o tipo de amostra foi por conveniência, uma vez que, segundo Hair et al. (2005), os indivíduos pesquisados são aqueles que estão disponíveis no momento da aplicação da pesquisa.

As empresas participantes da pesquisa prestam serviços a outras entidades, desenvolvendo sistemas de gerenciamento que melhoram diversas áreas dentro de uma organização, desde atendimento ao cliente até os procedimentos administrativos, como o controle de estoque, faturamento, emissão de relatórios que auxiliam na verificação dos resultados que a empresa atingiu e, ainda, algumas oferecem soluções inovadoras em TI, trabalhando com *hardware*, sistemas de internet, entre outros.

A escolha das empresas baseou-se na representatividade do setor de Tecnologia e Informação (TI), tendo em seu quadro funcional muitos trabalhadores do conhecimento, considerados na percepção de Dekas et al. (2013) como indivíduos que fazem uso do seu conhecimento na resolução de problemas não rotineiros e que necessitam de um pensamento criativo e inovador. Bagraim (2010) destaca que o progresso nas empresas de TI pode ter sido o catalisador para uma transformação fundamental na vida humana e nos relacionamentos de trabalho, sendo que o conhecimento e a capacidade de o aplicar (competência) surgiram como um importante recurso competitivo, tão importante quanto o capital ou a propriedade.

Com relação ao tamanho da amostra, Hair et al. (2009) sugerem que o tamanho da amostra para realizar uma análise multivariada deve ser superior a 100 observações, com um mínimo de 5 vezes mais observações que o número de variáveis a serem analisadas. A presente pesquisa atendeu mais que o número recomendado de observações, sendo respondidos 352 questionários. Foram selecionadas 41 empresas do setor de TI de diversos estados do Brasil, sendo 31 situados no Rio Grande do Sul.

A análise dos dados quantitativos foi realizada com suporte do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) para a execução dos testes estatísticos. No primeiro momento foram explorados os dados dos modelos de Dekas et al. (2013) para CCO, além da exploração dos dados dos modelos de Siqueira e Gomide Jr para o SST e do modelo de Confiança Interpessoal de Nyham (2000) e Oh e Park (2011).

Em seguida, foi realizada a análise fatorial exploratória para definir a estrutura inerente entre as variáveis. Para Hair et al. (2009) a análise fatorial considera o que os dados oferecem,

sendo uma técnica de interdependência que auxilia em analisar a estrutura de inter-relações existentes entre as variáveis com a definição de uma série de dimensões subjacentes comuns. Ainda, foi efetuado o cálculo do Alfa de *Cronbach* para identificar a confiabilidade de coerência interna de cada fator, cujo valor deve ser superior a 0,60 para ser considerado aceitável (Hair et al., 2009). Para estabelecer a relação entre os três construtos (CCO, SST e CI) foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Pearson, a qual indica a força de associação entre quaisquer duas variáveis (Hair et al., 2009).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta o perfil dos entrevistados, além da percepção com relação a cada construto e, por fim, a correlação existente entre os CCO, SST e CI.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Com relação aos respondentes, foram investigados 352 colaboradores do setor de TI. A Tabela 4 apresenta os dados em relação a sexo, idade, setor de atuação, escolaridade e estado civil.

Tabela 4
Perfil dos respondentes

Variável	Entrevistados	Frequência	%
Sexo	Masculino	262	74,4%
	Feminino	78	22,2%
	Prefiro Não Opinar	8	2,3%
	Não responderam	4	1,1%
Idade	Menor de 18 anos	1	0,3%
	De 18 a 23 anos	53	15,1%
	De 24 a 29 anos	115	32,7%
	De 30 a 35 anos	104	29,5%
	De 36 a 41 anos	49	13,9%
	Mai de 42 anos	26	7,4%
Escolaridade	Não Responderam	4	1,1%
	Ensino Médio Completo	9	2,6%
	Curso Técnico	20	5,7%
	Ens. Superior Incompleto	88	25%
	Ens. Superior Completo	166	47,2%
	Pós-Graduação Incompleta	22	6,3%
	Pós-Graduação Completa	44	12,5%
Estado Civil	Não Responderam	3	0,9%
	Solteiro	192	54,55%
	Casado	111	31,53%
	Viúvo	0	0%
	Divorciado	7	1,99%
	União Estável	37	10,51%
	Não responderam	5	1,42%

Com base na Tabela 4, a amostra foi composta por 74,4% de homens e 22,2% de mulheres, com uma média de idade de 30,67 anos, sendo que destes, 32,7% com idade entre 24 e 29 anos. Diante disso, pode-se notar que o predomínio no setor de TI é do sexo masculino, esses resultados confirmam a perspectiva apontada por Santos (2018), de que na década de 1970 cerca de 70% dos alunos de cursos de tecnologia eram mulheres, no entanto,

atualmente, são apenas 15%, ou seja, um aumento do público masculino ao ingressar nessa área impactou o mercado de trabalho.

Com relação à escolaridade, a maioria dos entrevistados possui Ensino Superior Completo (47,2%), seguido por Ensino Superior Incompleto (25%) e Pós-Graduação Completa (12,5%), demonstrando um perfil qualificado que corrobora com a percepção de Assis e Joia (2017), de que o setor de tecnologia tem buscado profissionais cada vez mais especializados. No que se refere ao estado civil, destaca-se que 54,55% são solteiros.

Quanto à carga horária dos colaboradores das empresas de TI, constatou-se no estudo que 61,36% possuem jornada de trabalho entre cinco horas e oito horas diárias, mas 29,83% da amostra trabalha além das oito horas diárias, conforme apresenta-se na Tabela 5.

Tabela 5
Setor de atuação e carga horária

Variáveis	Descrição	Frequência	%
Setor de atuação	Tecnologia da Informação	270	76,70%
	Administrativo	72	20,46%
	Não responderam	10	2,84%
	Total	352	100%
Carga horária	Descrição	Frequência	%
	Até 4h	16	4,55%
	5h a 8h	216	61,36%
	Mais de 8h	105	29,83%
	Não responderam	15	4,26%
	Total	352	100%

Ressalta-se que a carga horária acima de oito horas diárias pode estar relacionada ao cargo de suporte de TI, uma vez que tais colaboradores prestam serviço aos usuários dos sistemas que suas empresas vendem. O suporte também possui relação com a carga horária do cliente, que pode vir a ser diferente da jornada de trabalho do colaborador que presta o serviço. Isso confirma a menção de Caesens et al. (2014), de que o avanço da tecnologia tem proporcionado às pessoas trabalharem em qualquer horário e em qualquer lugar.

4.2 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES COM RELAÇÃO AO CCO, SST E CI

Para verificar a percepção dos trabalhadores do setor de TI foram analisadas as médias entre os fatores de cada construto, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6
Média dos fatores dos Modelos de CCO, SST e CI

Modelo	Fatores	Média
CCO	Ajuda	4.29
	Voz	4.13
	Virtude Cívica	4.04
SST	Suporte Informacional	3.66
	Suporte Emocional	3.72
	Suporte Instrumental	4.11
CI	Colegas	3.83
	Superior e subordinado	4.14

Considerando-se as variações da escala de (1) Discordo totalmente e (5) Concordo totalmente, os resultados da Tabela 6 mostram que os fatores com maior média de concordância entre os respondentes, para o modelo de CCO, foram Ajuda (4.29) e Voz (4.13). Isso demonstra que os colaboradores procuram cooperar com os colegas de trabalho, evitando possíveis conflitos que possam impactar nas relações interpessoais. Dekas et al. (2013) descrevem, em seu modelo, o fator Voz como a participação dos indivíduos em dar sugestões nos processos do trabalho, o que, conseqüentemente, tende a estimular o fator Ajuda, uma vez que o colaborador que possui abertura para expressar suas opiniões sente-se confortável em colaborar e cooperar com outras pessoas.

No modelo de SST pode-se observar que a maior média foi o suporte instrumental (4.11). Para Gomide Jr. et al. (2004) esse tipo de suporte se refere à percepção do colaborador com relação ao apoio fornecido pela empresa, onde se propicia os recursos necessários para que as tarefas sejam executadas com praticidade.

Assim, no modelo de CI identificou-se que a maior concordância foi a confiança entre superior e subordinado (4.14). A partir disso pode-se inferir que, na percepção desses colaboradores, um setor onde o superior imediato passa firmeza em suas ações e demonstra competência no cargo que exerce, tende a manter o seu subordinado confiante nos processos de trabalho. Para Nyhan (2000) esse tipo de confiança aumenta a produtividade da organização e, conseqüentemente, o comprometimento organizacional. Nota-se a forte relação que a liderança exerce sobre seus liderados, estimulando inclusive a confiança das pessoas do que está sendo orientado e o correto e que seu superior é competente o bastante em suas atribuições.

Por fim, pode-se inferir que no setor de TI os trabalhadores percebem a existência de CI e SST, bem como se envolvem nos CCO. Os resultados revelam que os comportamentos de Ajuda são os mais praticados pelos trabalhadores da área. Tal constatação pode ser amparada por Andrade (2017) ao inferir que a ajuda é um comportamento de cooperação entre os trabalhadores, em prol do bem comum e bom andamento da empresa. No que se refere ao SST, para os trabalhadores de TI o Suporte Instrumental se mostra como o mais priorizado, isto é, o suporte de materiais para a execução de suas tarefas se mostra mais relevante do que os aspectos emocionais e informacionais.

Levando em consideração a percepção de SST dos trabalhadores, torna-se importante salientar que o SST pode se manifestar de diferentes formas, levando em consideração o contexto nos quais estão inseridos. Assim, o estudo de Andrade et al. (2013) realizado no setor bancário privado, revelou que o Suporte Informacional é mais priorizado entre os trabalhadores do que o Suporte Emocional e o Suporte Instrumental. Percebe-se, portanto, que dependendo da natureza do trabalho a percepção do suporte pode ser variada, o que contribui empiricamente para os estudos do construto.

Por fim, com relação à CI, a confiança entre superior e subordinado é percebida como a mais importante entre os trabalhadores da área de TI. Dessa forma, estes achados corroboram com as descobertas de Onn et al. (2018) ao inferir que a confiança entre superior e subordinados também se fazem presentes nos professores da Malásia. Os autores ainda explicam que, ao perceberem esse tipo de confiança, mais os trabalhadores se envolvem nos comportamentos de cidadania.

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

Com o propósito de estabelecer as relações entre os fatores de cada construto, considerando as percepções dos trabalhadores do setor de TI, realizou-se a análise de correlação entre os fatores. Diante disso, calculou-se o Coeficiente de Pearson (r) que, para Hair et al. (2009), mede a força, intensidade bem como o grau de relação linear entre duas variáveis aleatórias, cujos resultados são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7
Matriz de Correlação entre os construtos CCO, CI e SST

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

*Correlação é significativa ao nível 0,05. * Correlação é significativa ao nível 0,01.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 7 apresenta a correlação de Pearson que, segundo Hair et al. (2009), indica a força de associação entre duas variáveis. Para Pestana e Gageiro (2008), correlações entre 0,01 e 0,2 são consideradas muito baixas; de 0,2 a 0,39 são classificadas como baixa; correlações entre 0,4 e 0,69 são consideradas moderadas; entre 0,7 e 0,89 são correlações altas; e entre 0,9 e 1 são classificadas como correlações muito altas. Em termos dos resultados desta pesquisa, de maneira geral os dados obtidos por meio da correlação foram significativos, isto é, todas as correlações foram positivas, o que sinalizar a existência da relação entre os fatores.

Diante disso, ao analisar os fatores que compõem o construto de CCO, observa-se que são fatores positivos com o mesmo sentido de associação. Quanto à intensidade, percebe-se que são moderados por apresentarem coeficiente entre $r = 0,4$ e $r = 0,69$, conforme Pestana e Gageiro (2009); no entanto, o maior coeficiente entre os fatores refere-se à Ajuda e Voz ($r = 0,576$). Dessa forma, pode-se inferir que quanto mais os colaboradores percebem que possuem oportunidades de apresentar suas sugestões, participando inclusive dos processos de decisão, mais eles tendem a se sentir dispostos em cooperar com os colegas. Ayllón (2007)

argumenta que cooperar é agir em conjunto com outras pessoas em prol de um mesmo objetivo.

Nessa mesma análise, Maciel (2009) afirma que quando se coopera espera-se desenvolver ações coordenadas para problemas comuns para os quais não se possuía uma resposta ou capacidade individual para sua devida solução. Portanto, nota-se a importância que há na percepção do indivíduo em ter a oportunidade de apresentar suas opiniões à empresa e, assim, colaborar para os resultados da organização.

Quando se analisa o construto SST, os coeficientes são positivos com intensidade moderada, conforme mencionam Pestana e Gageiro (2008). No entanto, cabe ressaltar que o Suporte Informacional e o Suporte Instrumental apresentaram coeficiente cuja intensidade é alta ($r = 0,713$). Desse modo, nota-se que a correlação maior foi entre Suporte Informacional e Suporte Instrumental, assim pode-se inferir que para os respondentes há percepção de apoio material por parte da empresa, da mesma maneira que identificam comunicação com os funcionários no que diz respeito a orientações e informações que são pertinentes ao grupo.

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

Ao considerar a relação existente entre os fatores de CI e CCO, nota-se que os resultados demonstraram associações positivas, com predominância de coeficientes moderados (entre $r = 0,4$ e $r = 0,69$), conforme Pestana e Gageiro (2008). A maior correlação ($r = 0,478$) foi entre os fatores Ajuda (CCO) e Confiança nos Superiores (CI). Pode-se inferir que quanto mais há CI, especificamente confiança entre superior e subordinado, mais inclinado está o indivíduo em desenvolver comportamentos discricionários como a ajuda. Como já descrito, a confiança no superior é percebida quando há certeza de que o superior é capacitado e justo em suas ações. Para Nyhan (2000) a confiança tende a facilitar nas resoluções de problemas que surgem no ambiente de trabalho. Estes achados corroboram com as descobertas de Leelamanothum et al. (2018), ao constatarem que a confiança tem uma relação de influência positiva sobre os CCO. Estes resultados também corroboram com as descobertas de Andrade et al. (2018), na qual os autores constataram uma relação positiva entre CI e os CCO no contexto educacional. Para os autores supracitados, dependendo do contexto as relações podem ser consideradas como baixas, medianas e moderadas.

No que se refere à relação entre CCO e SST, os fatores são positivos, mas com intensidade baixas (entre $r = 0,2$ e $r = 0,39$) e moderadas (entre $r = 0,4$ e $r = 0,69$). A maior correlação ($0,478$) está entre os Suporte Instrumental (SST) e fatores Ajuda (CCO). Pode-se inferir que quanto mais o colaborador percebe que a organização se preocupa em proporcionar a ele os materiais necessários para o trabalho, maior será o envolvimento dele em comportamentos de ajuda.

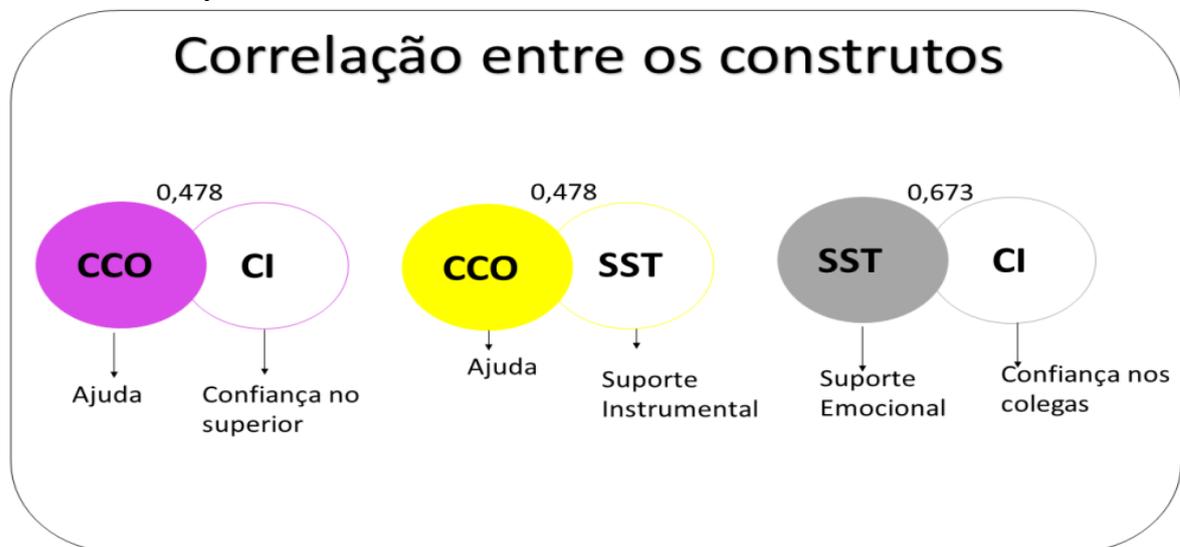
Mediante estas constatações, o Suporte Instrumental é classificado como um tipo de apoio dado ao indivíduo de maneira tangível, ou seja, por meio de materiais de trabalho e que tende a estimular os comportamentos de ajuda. Nessa mesma perspectiva, Bolino et al. (2015) salientam que, quando o colaborador compreende que a organização onde trabalha desenvolve ações de apoio, demonstrando preocupação para com seus colaboradores, a manifestação de atitudes voluntárias é maior.

Por fim, na relação entre os fatores de CI e SST, também se constatou associações positivas, cujos coeficientes foram considerados moderado, sendo a maior correlação ($r = 0,673$) entre os fatores Confiança nos Colegas (CI) e Suporte Emocional (SST). Pode-se dizer

que a Confiança entre os colegas, fator essencial nas relações interpessoais, está associada ao Suporte Emocional presente no ambiente de trabalho. Esses achados demonstram que a confiança nos colegas, relacionada positivamente com o suporte emocional, pode melhorar as relações interpessoais e de bem-estar. De acordo com Mikkola et al. (2018), o suporte social percebido ajuda a amenizar o estresse do dia-a-dia e fortalecer relações de trabalho entre os colegas. Essa perspectiva somada à confiança pode deixar essa relação ainda mais evidente no contexto laboral.

Para Nyhan (2000) a confiança entre colegas promove a cooperação, consequentemente, melhora as relações humanas, minimiza efeitos negativos no ambiente de trabalho e fortalece as relações interpessoais (Novelli et al., 2006). Na percepção de Gomide Jr. et al. (2004), o suporte emocional está relacionado às crenças dos indivíduos de que, na empresa, há pessoas confiáveis preocupadas umas com as outras. A Figura 2 expressa de maneira didática como se apresentaram as correlações entre os três construtos (CCO, CI e SST).

Figura 2
Resumo das correlações entre os construtos CCO, CI e SST.



Com base em todos os resultados apresentados desta seção e na Figura 2, pode-se observar que há relação positiva entre os construtos CCO de Dekas et al. (2013), SST de Siqueira e Gomide Jr. (2008) e CI de Nyhan (2000) e Oh e Park (2011), conforme já apresentado na pesquisa de Andrade (2017). O apoio recebido no trabalho, denominado SST, trata-se de uma prestação de recursos psicológicos e materiais aos indivíduos, o que tende a auxiliar os colaboradores a minimizar fatores estressantes decorrentes das atividades laborais. Ressalta-se, ainda, que a confiança aumenta quando o colaborador percebe que recebe suporte no trabalho (Caesens et al., 2014).

Corroborando a perspectiva da relação positiva entre os três construtos estudados, Halbesleben e Wheeler (2015) afirmaram que os CCO aumentam o SST e a Confiança entre as pessoas. Tendo em vista os resultados apresentados na Tabela 7, pode-se inferir que as correlações entre os fatores de CCO, CI e SST demonstraram relações existentes entre os construtos, sendo o maior com coeficiente classificado como moderado, conforme Pestana e Gageiro (2008). Tais resultados também corroboram a perspectiva de Caesens et al. (2014), de que o apoio que o indivíduo recebe no ambiente de trabalho tende a aumentar a confiança

entre as pessoas. Além disso, os resultados também corroboram com Lee et al. (2011) e Andrade et al. (2018), de que a confiança possui relação com os CCO, e para Caesens et al. (2014), com o SST.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar as interações entre Comportamentos de Cidadania Organizacional, Suporte Social no Trabalho e Confiança Interpessoal. Para tanto foram aplicados questionários com trabalhadores do setor de TI de 41 empresas que aceitaram participar da pesquisa, totalizando 352 respondentes.

Os resultados demonstraram um perfil de colaboradores do sexo masculino (74,4%), jovens com idade entre 24 e 29 anos, estado civil, em sua maioria, solteiro (54,4%), cuja escolaridade é o ensino superior completo (47,2%), o que demonstra um perfil qualificado.

O questionário abrangeu a escala de CCO de Dekas et al. (2013), escala de Percepção do Suporte Social no Trabalho de Siqueira e Gomide Jr. (2008), além da escala de Confiança Interpessoal com base nos modelos de Nyham (2000) e de Oh e Park (2011). Ressalta-se que a escala de CCO e Confiança Interpessoal foram validadas por Andrade (2017) para o contexto brasileiro. Com base nos resultados pode-se perceber que a maior média entre os três fatores foi de 4,29, cujo fator é Ajuda, o que demonstra que os colaboradores procuram ajudar uns aos outros. Logo, pode-se inferir que há cooperação nesse contexto, o que, para Barnard (1971), é fundamental para as relações interpessoais.

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

Já com relação à percepção sobre o SST, a maior média foi de 4,11 para o Suporte Instrumental, evidenciando que para os colaboradores do setor pesquisado, as empresas proporcionam recursos materiais para as atividades serem executadas. Além disso, os resultados demonstraram a existência de correlação entre os três construtos, onde a maior correlação entre CCO e CI foi entre os fatores Ajuda e Confiança nos Superiores. Diante disso, sugere-se que quanto mais há confiança entre superior e subordinado mais propício está o indivíduo em desenvolver atitudes de ajuda, comportamentos discricionários. Nessa mesma perspectiva, a maior correlação apresentada entre os CCO e SST foi entre os fatores de Ajuda e Suporte Instrumental. Pode-se inferir então que, para os trabalhadores do setor de TI, o fato de a empresa disponibilizar os recursos materiais necessários para o trabalho influencia em atitudes colaborativas entre os indivíduos, o que tende a trazer bons resultados para a empresa e melhora as relações interpessoais. Em seguida verificou-se a correlação entre CI e SST, em que a maior correlação identificada foi entre os fatores Suporte Emocional e Confiança nos Colegas. Para os respondentes a existência de afeto dentro da empresa propicia a confiança entre os colegas de trabalho.

Acredita-se que os resultados desta pesquisa podem contribuir para que os gestores compreendam o comportamento de seus colaboradores, desenhando ações que propiciam o

desenvolvimento de comportamentos colaborativos dentro da organização, além de estimular a confiança e o apoio entre os indivíduos.

Além disso, os resultados deste estudo servem como contribuição para o entendimento dos construtos CCO, SST e CI em diferentes contextos, nesse caso na área de TI. Organ (2018) já havia incentivado a realização de novos estudos sobre CCO em contextos diversificados. Por se tratar de uma área bastante tecnológica esses construtos se mostraram presentes nas relações e contexto de trabalho. Sendo que para os indivíduos quanto mais eles percebem o suporte e a confiança, mais propensos são a se envolverem nos comportamentos de cidadania. Ainda, de modo prático, estes resultados podem servir para outras organizações também, no sentido de auxiliar na compreensão destes construtos e como eles podem se manifestar.

Cabe ainda ressaltar as limitações deste estudo, tendo em vista que foi utilizada apenas a abordagem quantitativa, o que limita a compreensão de uma maneira mais clara e específica sobre as temáticas abordadas. Destaca-se que este estudo se limitou também a apenas trabalhadores do setor de TI de empresas privadas. Diante dessas limitações sugere-se, para trabalhos futuros, pesquisas de cunho quantitativo e qualitativo, para que seja possível explicitar mais amplamente as percepções dos indivíduos. Ademais, sugere-se pesquisas também com setores públicos, visando analisar percepções de colaboradores de distintas naturezas de serviços.

REFERÊNCIAS

- Ali, N., & Miralam, M. S. (2019). Perceived Effect of Interpersonal Trust, Intention to Stay and Demographic Variables on Organizational Citizenship Behavior. *Pacific Business Review International*, 12, 77-93.
- Andrade, T., Estivaleta, V. F. B., & Gomes, T. C. (2013). Suporte social e organizacional no trabalho: um diagnóstico no setor bancário público e privado. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 12(1), 23-38. <http://doi.org/10.5329/recadm.2013003>.
- Andrade, T. (2017). *Antecedentes contextuais dos comportamentos de cidadania organizacional*. [Tese de doutorado, Universidade Federal de Santa Maria]. Repositório da Universidade Federal de Santa Maria. <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/14142>.
- Andrade, T., Estivaleta, V. F. B., Costa, V., & Faller, L. (2018). Interações entre comportamentos de cidadania organizacional, confiança interpessoal, confiança organizacional e suporte organizacional. *Revista de Administração da UFSM*, 11, Edição especial, 489-504. <https://doi.org/10.5902/1983465929589>.
- Asamani, L. (2015). Interpersonal trust at work and employees' organizational citizenship behaviour. *International Journal of Business and Management Review*, 3(11), 17-29.
- Auvermann, T. J., Adasm, I., & Doluschitz, R. (2018). Trust-Factors that have an impact on the interrelations between members and employees in rural cooperative. *Journal of Co-operative Organization and Management*, 6(2), 100-110. <https://doi.org/10.1016/j.jcom.2018.09.001>.

- Ayllón, B. (2007). *La Cooperación Internacional para el desarrollo: fundamentos y justificaciones en la perspectiva de la Teoría de las Relaciones Internacionales*. Carta Internacional, 2(2), 32-47. <https://cartainternacional.abri.org.br/Carta/article/view/416>.
- Bagram, J. (2010). Multiple affective commitments and salient outcomes: The improbable case of information technology knowledge workers. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 13(2), 97-106.
- Barnard, C. I. (1971). *As funções do executivo*. São Paulo, Atlas.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). "Well I'm tired of tryin". Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 110(1), 56-74. <https://doi.org/10.1037/a0037583>.
- Caesens, G., Stinglhamber, F., & Luybaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on well-being: the role of work-related social support. *Career Development International*, 19(7), 813-835. <https://doi.org/10.1108/CDI-09-2013-0114>.
- Cheng, X., Fu, S., & Druckenmiller, D. (2016). Trust Development in Globally Distributed Collaboration: A case of U.S and Chinese Mixed Teams. *Journal of Management Information Systems*, 33(4), 978-1007. <https://doi.org/10.1080/07421222.2016.1267521>.
- Cingöz, A., & Akdoğan, A. A. (2019). A Study on Determining the Relationships Among Corporate Social Responsibility, Organizational Citizenship Behavior and Ethical Leadership. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 17(1), 1-19. <https://doi.org/10.1142/S0219877019400042>.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>.
- Coob, S. M. D. (1976). Social support as moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5). <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>.
- David, K. (2017). The mediating effect of interpersonal trust in virtual team collaboration. *Journal of Knowledge Management*, 13(3). <https://doi.org/10.4018/IJKM.2017070102>.
- Dekas, K. H., Bauer, T. N., Welle, B., Kurkosi, J., & Sullivan, S. (2013). Organizational citizenship behavior, version 2.0: a review and qualitative investigation of OCBs for knowledge workers at google and beyond. *The Academy of Management Perspectives*, 27(3), 219-237. <https://doi.org/10.5465/amp.2011.0097>.

- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Felling good-doing good: a conceptual analysis of the mood at work - organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112(2), 310-329. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.2.310>.
- Gomide Jr., S., Guimarães, L. C., & Damásio, L. F. Q. (2004). *Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho* [Comunicação oral]. Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-Estar, Suporte Social e Trabalho, Uberlândia, MG, Brasil.
- Habbeeb, S. (2019). Relation between organisational citizenship behavior, workplace spirituality and job performance in BFSI sector in India. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 176-188. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.16](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.16).
- Hair Jr., J. F., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2005). *Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados*. (6a ed.). São Paulo: Bookman.
- He, P., Peng, Z., Zhao, H., & Estay, C. (2019). How and when compulsory citizenship behavior leads to employee silence: a moderated mediation model based on moral disengagement and supervisor-subordinate guanxi views: a moderated mediation model based on moral disengagement and supervisor-subordinate Guanxi Views. *Journal of Business Ethics*, 155(1), 259-274. <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-017-3550-2>.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *Psicologia social das organizações*. (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices, work social support and their effects on job embeddedness and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 903-921. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2012-0097>.
- Lee, U. H., Kim, H. K., & Kim, Y. H. (2013). Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes. *Global Business & Management Research*, 5(1), 54-65. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2011.00776.x>.
- Leelamanothum, A., Na-Nan, K., & Ngudgratoke, S. (2018). The influences of justice and trust on the organizational citizenship behavior of generation X and generation Y. *Asian Social Science*, 14(5). <https://doi.org/10.5539/ass.v14n5p60>.
- Luhmann, N. (2000). Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In: D. Gambetta (Ed.). *Trust: making and breaking cooperative relations*. (pp. 94-107). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.23.8075&rep=rep1&type=pdf>.

- Maciel, T. M. (2009). As teorias de relações internacionais pensando a cooperação. *Ponto & Vírgula*, 5, 215-229. <https://doi.org/10.23925/1982-4807.2009i5p%25p>.
- Mahipalan, M., Sheena, & Muhammed, S. (2019). Examining the role of workplace spirituality and teacher self-efficacy on organizational citizenship behavior of secondary school teachers: An Indian Scenario. *Vision. The Journal of Business Perspective*, 23(1), 80-90. <https://doi.org/10.1177/0972262918821241>.
- Martins, V. (2014). *Comprometimento organizacional afetivo e engajamento no trabalho como preditores de comportamentos cidadania organizacional*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Metodista de São Paulo]. Repositório da Universidade Metodista de São Paulo. <http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/61/1/Vanessa%20Martins.pdf>.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy Of Management Journal*, 38(1), 24-59. <https://doi.org/10.2307/256727>.
- McCaughey, D. P., & Kuhnert, K. W. A (1992). Theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. *Public Administration Quarterly*, 16(2), 265-284.
- Mikkola, L., Suutala, E., & Parviainen, H. (2018). Social support in the workplace for physicians in specialization training. *Medical Education Online*, 23(1), 1-11. <http://doi.org/10.1080/10872981.2018.1435114>.
- Moon, H., Van Dyne, L., & Wrobel, K. (2005). The circumplex model and the future of organizational citizenship behavior research. In: D. Turnipseed (Ed.). *A handbook on organizational citizenship behavior*. New York: Nova Science. (pp. 1-220).
- Morrow, J. L., Hansen, M. H., & Pearson, A. W. (2004). The cognitive and affective antecedents of general trust within cooperative organizations. *Journal of Managerial Issues*, 16(1), 48-64.
- Novelli, J. G. N., Fischer, R. M., & Mazzon, J. A. (2006). Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. *Revista de Administração*, 41(4), 442-452.
- Nyhan, R. C. (2000). Changing the Paradigm Trust and its Role in Public Sector Organizations. *The American Review of Public Administration*, 30(1), 87-109. <https://doi.org/10.1177/02750740022064560>.
- Oh, Y. O., & Park, J. J. (2011). New link between administrative reforms and job attitude: the role of interpersonal trust in peers as a mediator on organizational commitment. *International Review of Public Administration*, 16(3), 65-88. <https://doi.org/10.1080/12294659.2011.10805208>.

Gabrielle Loureiro de Ávila Costa, Vania de Fátima Barros Estivaleta, Michel Barboza Malheiros e Taís de Andrade

- Onn, C. Y., Yunus, J.N. B., Yusof, H. B., Moorthy, K., & Na, S. A. (2018). The mediating effect of trust on the dimensionality of organisational justice and organisational citizenship behavior amongst teachers in Malaysia. *Educational Psychology, 38*(8), 1010-1031.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Canada: Lexington Books.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS*. (5a ed). Lisboa: Sílabo.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*(2), 262-270. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.2.262>.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3), 513-563. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00047-7).
- Podsakoff, N. T., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D., & Spoelma, T. M. (2014). Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: a review and recommendations for future research. *Journal of Organizational Behavior, 35*, S87-S119. <https://doi.org/10.1002/job.1911>.
- Rennó, L. (2011). Validade e confiabilidade das medidas de confiança interpessoal: o barômetro das américas. *Dados - Revista de Ciências Sociais, 54*(3), 391-428.
- Rodriguez, M. S., & Cohen, S. (1998). Social Support. *Encyclopedia of Mental Health, 3*, 535-544.
- Santos, C. M. (2018). Por que as mulheres “desapareceram” dos cursos de computação? *Jornal da USP*. <https://jornal.usp.br/universidade/por-que-as-mulheresdesapareceram-dos-cursos-de-computacao/>.
- Sendjaya S., Pekerti A. A., Cooper B. K., & Zhu C. J. (2019). Fostering organisational citizenship behaviour in Asia: the mediating roles of trust and job satisfaction. In: S. Sendjaya (eds.). *Leading for high performance in Asia*. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-13-6074-9_1.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide Jr., S. Suporte no trabalho. In: M. M. M. Siqueira (Org.). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. (pp. 277-286). Porto Alegre: Artmed.
- Souza, R. C. S., Leite, R., & Alves, R. C. (2016). *Distinção e integração da confiança interpessoal e interorganizacional numa tríade do sistema fast fashion* [Comunicação oral]. Encontro Nacional dos Cursos de Pós-Graduação em Administração, EnANPAD, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

- Terres, M. S., & Santos, C. P. (2013). Desenvolvimento de uma escala para mensuração das confianças cognitivas, afetiva e comportamental e seus impactos na realidade. *Revista Brasileira de Marketing, 12*(1), 122-148. <https://doi.org/10.5585/remark.v12i1.2331>.
- Van Dyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity. *Research in Organizational Behavior, 17*, 215-285.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management, 17*(3), 601-617. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>.
- Winckler, N. C., & Molinari, G. T. (2011). Competição, colaboração, cooperação e cooptação: revendo os conceitos em estratégias interorganizacionais. *Revista ADMpg Gestão Estratégica, 4*(1), 1-12.