



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**LUANA ISABELE OLÍMPIO MOREIRA**

**COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL DOS ESTUDANTES DE**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**FORTALEZA**  
**2021**

LUANA ISABELE OLÍMPIO MOREIRA

COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL DOS ESTUDANTES DE  
ADMINISTRAÇÃO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- M837c** Moreira, Luana Isabele Olimpio.  
COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL DOS ESTUDANTES DE  
ADMINISTRAÇÃO / Luana Isabele Olimpio Moreira. – 2021.  
89 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,  
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,  
Fortaleza, 2021.  
Orientação: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima.
1. Comportamento de Cidadania Organizacional. 2. Administração. 3. Alunos. I. Título.

CDD 658

---

LUANA ISABELE OLÍMPIO MOREIRA

COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL DOS ESTUDANTES DE  
ADMINISTRAÇÃO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Administração.

Aprovada em: 31/01/2022.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Cláudio Bezerra Leopoldino  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Dr. Luis Eduardo Brandão Paiva  
Universidade Federal do Ceará (PPAC-UFC)

A Deus.

Aos meus pais e minha família.

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a minha gratidão a Deus, a quem devo todo o mérito dessa conquista. Hoje só quero agradecer! Gratidão por ter me abençoado, ouvido minhas orações e ter me dado força para perseverar.

Aos meus pais, por todo amor e carinho, por não medirem esforços em investir na minha educação e mesmo com as dificuldades não me deixaram faltar nada. A minha mãe Francisca, que nunca poupou esforços para que eu tivesse acesso a uma boa educação. Ao meu pai Antônio, que sempre foi meu maior incentivador para estudar. Amo vocês.

Aos meus familiares, que depositaram apoio e confiança em mim, acreditando que eu conseguiria completar essa etapa da minha vida.

Aos meus amigos e colegas de curso, que me acompanharam em momentos incríveis e em sofrimentos no decorrer da graduação, seja no Centro Acadêmico, durante as disciplinas ou nos momentos fora da Universidade.

Ao meu orientador, Professor Dr. Bruno Chaves Correia Lima, pelo apoio e dedicação comigo durante esse período importante.

À banca examinadora, formada pelo Professor Dr. Cláudio Leopoldino e pelo Dr. Eduardo Brandão, por aceitarem participar da minha banca e pelas contribuições.

À Prof.<sup>a</sup> Dra. Tereza Cristina Batista de Lima, que não é mais minha orientadora, mas foi quem me ajudou no começo dessa caminhada.

Aos professores que eu tive durante minha jornada estudantil, pelos ensinamentos e pelo tanto que contribuíram para a minha formação profissional.

Ao corpo docente da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC), especialmente aos do Departamento de Administração, e todos os servidores e terceirizados da FEAAC.

À Universidade Federal do Ceará, que eu tanto sonhei em ser aluna e hoje tenho a honra de estar me formando nesta renomada instituição.

E a todos que, direta ou indiretamente, me ajudaram e fizeram parte dessa conquista, minha eterna gratidão.

“Hoje, neste tempo que é seu, o futuro está sendo plantado. As escolhas que você procura, os amigos que você cultiva, as leituras que você faz, os valores que você abraça, os amores que você ama, tudo será determinante para a colheita futura.” (Pe. Fábio de Melo)

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar a percepção de Comportamento de Cidadania Organizacional de discentes de Administração no seu ambiente de trabalho. Para alcançar o objetivo proposto, este estudo utiliza uma abordagem quantitativa, descritiva e explicativa. Para a coleta de dados, realizaram-se a aplicação de um questionário *on-line* dividido em duas partes: Dados Sociodemográficos e Profissionais; e Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO) de Bastos, Siqueira e Gomes (2014), respondido por 258 discentes de Administração de Universidades/Faculdades públicas e privadas de Fortaleza/CE, que já estão introduzidos no mercado de trabalho. Os dados coletados foram analisados por meio do *software SPSS 22.0* e envolveu análises descritivas, teste de médias, desvio-padrão, e as correlações entre as dimensões. Os resultados encontrados sugerem que o fator de maior frequência do Comportamento de Cidadania Organizacional foi o Cooperação com os Colegas de Trabalho, conformando predominância já encontrada em estudos anteriores que também utilizaram a ECCO em contexto brasileiro. Como contribuição, a pesquisa poderá colaborar para o âmbito acadêmico e organizacional, para estudos relacionados ao CCO, na área da Administração, ao analisar a percepção de futuros gestores no ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Comportamento de Cidadania Organizacional, Administração, Alunos.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the perception of organizational citizenship behavior of Administration students in their work environment. To achieve the proposed objective, this study uses a quantitative, descriptive and explanatory approach. For data collection, an online questionnaire divided into two parts was applied: Sociodemographic and Professional Data; and Organizational Citizenship Behavior Scale (OCBS) by Bastos, Siqueira and Gomes (2014), answered by 258 Administration students from public and private Universities/Faculties in Fortaleza/CE, who are already introduced to the job market. The collected data were analyzed using SPSS 22.0 software and involved descriptive analysis, test of means, standard deviation, Cronbach's Alpha and correlations between dimensions. The results found suggest that the factor with the highest frequency of Organizational Citizenship Behavior was Cooperation with Co-workers, confirming the predominance already found in previous studies that also used OCBS in the Brazilian context. As a contribution, the research can collaborate for the academic and organizational scope, for studies related to the OCB, in the area of Administration, when analyzing the perception of future managers in the work environment.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Administration, Students.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dimensões de CCO conforme Organ (1988).....	17
Quadro 2 – Dimensões de CCO.....	18
Quadro 3 – Dimensões de CCO abordadas por alguns autores brasileiros.....	19
Quadro 4 – Fatores da ECCO.....	19
Quadro 5 – Antecedentes dos CCO.....	21
Quadro 6 – Nova versão do conceito de CCO na nova versão-piloto da ECCO.....	23
Quadro 7 – Dimensões, definições e itens da ECCO.....	24
Quadro 8 – Quadro resumo de estudos anteriores que utilizaram a ECCO.....	28
Quadro 9 – Estrutura do questionário.....	37
Quadro 10 – Objetivos específicos e resultados da pesquisa.....	53

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Respondentes que trabalham ou estagiam.....	40
Gráfico 2 – Gênero dos respondentes.....	41
Gráfico 3 – Faixa etária dos respondentes.....	42
Gráfico 4 – Instituição onde estudam os respondentes.....	42
Gráfico 5 – Semestre atual dos respondentes.....	43
Gráfico 6 – Atividades extracurriculares exercidas.....	43

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Média e o Desvio-padrão das variáveis do fator 1 SC.....	44
Tabela 2 – Média e o Desvio-padrão das variáveis do fator 2 DIO.....	45
Tabela 3 – Média e o Desvio-padrão das variáveis do fator 3 CCT.....	46
Tabela 4 – Níveis dos fatores do CCO.....	47
Tabela 5 – Gênero X dimensões do CCO.....	48
Tabela 6 – Setor da organização que trabalha X dimensões do CCO.....	49
Tabela 7 – Setor da IES X dimensões do CCO.....	50
Tabela 8 – Análise de Correlação de <i>Pearson</i> entre as dimensões.....	51

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BA	Bahia
CA	Centro Acadêmico
CCO	Comportamento de Cidadania Organizacional
CRA	Conselho Regional de Administração
CFA	Conselho Federal de Administração
CFE	Conselho Federal de Educação
CCT	Cooperação com os Colegas de Trabalho
DCE	Diretório Central dos Estudantes
DIO	Divulgação da Imagem Organizacional
ECCO	Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional
EJ	Empresa Júnior
ETF	Enriquecimento Trabalho-Família
FAB	Força Aérea Brasileira
IES	Instituição de Ensino Superior
RUF	Ranking Universitário Folha
SC	Sugestões Criativas

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Comportamento de Cidadania Organizacional: conceitos.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2</b>	<b>As dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3</b>	<b>Antecedentes dos Comportamentos de Cidadania Organizacional.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4</b>	<b>Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional.....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.1</b>	<b><i>Aplicação, apuração dos resultados e interpretação da ECCO.....</i></b>	<b><i>24</i></b>
<b>2.5</b>	<b>Estudos anteriores que aplicaram a ECCO.....</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>ADMINISTRAÇÃO – ENSINO E CARREIRA.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1</b>	<b>Ensino Superior de Administração no Brasil: contextualização.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2</b>	<b>O Administrador.....</b>	<b>33</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Classificação da Pesquisa.....</b>	<b>35</b>
<b>4.2</b>	<b>População e amostra.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>Instrumento de Pesquisa e Coleta de Dados.....</b>	<b>36</b>
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>40</b>
<b>5.1</b>	<b>Descrição do perfil sociodemográfico e profissional.....</b>	<b>40</b>
<b>5.2</b>	<b>A percepção do CCO no ambiente de trabalho dos discentes.....</b>	<b>44</b>
<b>5.3</b>	<b>Relações entre as dimensões da ECCO.....</b>	<b>50</b>
<b>5.4</b>	<b>Variáveis de influência sobre a percepção de CCO.....</b>	<b>48</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>52</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>55</b>
	<b>APÊNDICE – Questionário aplicado aos alunos.....</b>	<b>62</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) é um conjunto de atos espontâneos dos empregados que trazem consequências e benefícios à organização como um todo (SIQUEIRA, 2013). São vários os conceitos para Comportamento de Cidadania Organizacional, entretanto eles vão se complementando.

Comportamento de Cidadania Organizacional “são os comportamentos individuais discricionários, não diretos ou explicitamente reconhecidos pelo sistema de recompensa formal, e que, no agregado, promovem o funcionamento eficaz da organização” (ORGAN, 1988, p. 4). Ainda de acordo com o autor acima, o CCO também se define como: “comportamentos individuais, que são arbitrários, não diretamente ou explicitamente reconhecidos pelo sistema formal de recompensa e que promovem o funcionamento eficaz da organização” (ORGAN, 1988, p.4). Esse comportamento pode beneficiar a organização como um todo. Segundo Paine e Organ (2000) o CCO varia em função dos aspectos culturais das organizações.

Acredita-se que diferentes causas influenciam nos comportamentos apresentados pelos indivíduos dentro e fora das organizações. O nível educacional dos colaboradores de uma organização “é um primeiro indicador da base de conhecimentos formais, considerada necessária para a construção das competências organizacionais” (FLEURY; FLEURY, 2008, p. 82).

Segundo Vieira (2013), já houve um período em que os colaboradores eram vistos pela organização apenas para gerar resultados, porém essa visão perante os colaboradores foi mudada e começou a ser dada atenção também aos seus comportamentos.

Trazendo para o aspecto da administração, “é mais frequente se dar atenção aos papeis, comportamentos e habilidades necessárias para um desempenho gerencial eficaz.” (BOWDITCH; BUONO, 2016, p.1).

Para Bowditch e Buono (2016, p.1),

Algumas dessas habilidades comportamentais são a comunicação com pares, subordinados e chefes; a obtenção de informações e o ato de compartilhá-los; a condução de reuniões; a alocação de recursos a grupos diversos e a

solução de conflitos nos grupos ou entre eles. Essa compreensão dos processos administrativos, frequentemente chamada comportamento organizacional, amplia assim a formação dos administradores, levando-os ao estudo de pessoas, grupos e suas interações nas estruturas organizacionais.

Perante o exposto, busca-se esclarecer o problema de pesquisa que permeia esse trabalho: Qual o nível de Comportamento de Cidadania Organizacional percebido por discentes do curso de Administração no seu ambiente de trabalho?

Quanto ao objetivo geral do trabalho, tem-se que é analisar a percepção de Comportamento de Cidadania Organizacional de discentes de Administração no seu ambiente de trabalho. Foram pesquisados graduandos de Universidades e Faculdades públicas e privadas, que já estão inseridos no mercado de trabalho (Autônomo/CLT/Estagiário/PJ/Servidor Público e afins).

Ademais, no que concerne aos objetivos específicos do presente estudo, seguem tais objetivos abaixo:

- a) identificar a percepção do Comportamentos de Cidadania Organizacional dos discentes em seu ambiente de trabalho;
- b) analisar as influências das variáveis gênero, setor da organização em que trabalha, setor da IES em que estuda sobre a percepção de Comportamento de Cidadania Organizacional;
- c) investigar as relações entre as dimensões sugestões criativas, defesa da imagem organizacional e cooperação com os colegas de trabalho.

Para a realização deste trabalho foi feita uma pesquisa quantitativa, descritiva e explicativa. Foram aplicadas técnicas de estatística descritiva, correlação e teste t de médias a partir de dados coletados por meio de questionário *on-line* respondidos por discentes de Administração de Universidades e Faculdades públicas e privadas, que já estão inseridos no mercado de trabalho.

Comportamento de Cidadania Organizacional é um tema relacionado com colaboradores e como eles reagem no ambiente organizacional, favorecendo e impulsionando pesquisas a respeito do referido tema. Bateman e Organ são considerados como os pioneiros dos estudos empíricos sobre a dimensionalidade dos CCO (COSTA; ANDRADE, 2015).

No Brasil os estudos sobre CCO iniciaram somente em meados da década de 1990, tendo como uma das grandes pesquisadoras Mirlene Siqueira (1995), responsável por desenvolver a Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional, instrumento de pesquisa do presente estudo.

A escolha desse tema de pesquisa foi motivada necessidade de estudos sobre a relação entre os estudantes de Administração no trabalho e Comportamentos de Cidadania Organizacional, principalmente no cenário local, tornando-se um estudo que poderá colaborar como material comparativo em outros possíveis estudos.

Quanto à organização da monografia, este trabalho é formado por cinco seções. Na primeira seção, é apresentada a introdução, que integra, como já visto, a contextualização sobre o tema, o problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos, a justificativa para sua realização e a ordenação desta monografia.

A segunda seção constitui-se no desenvolvimento do referencial teórico. Essa fase é a que apresenta o embasamento usado para a elaboração desta pesquisa. Nesta etapa foi feito um levantamento bibliográfico sobre o Comportamento de Cidadania Organizacional, com o seu conceito, as dimensões e antecedentes do Comportamento de Cidadania Organizacional, a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional, de Bastos, Siqueira e Gomes (2014) e estudo nacionais que utilizaram também utilizaram a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO). Também, nessa mesma seção, é feito um levantamento em relação a profissão do Administrador, explanando sobre o ensino e carreira, com contextualização do ensino superior de Administração no Brasil e a formação do Administrador. Essas etapas serviram de base para a construção dos objetivos específicos e questionário.

A terceira seção apresenta a metodologia utilizada no trabalho. É retratado os procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração do estudo. Com a classificação da pesquisa, população e amostra e, por fim, o instrumento de pesquisa e coleta de dados.

Na quarta seção do trabalho é retratado as análises e discussões, ocasionando os resultados colhidos com a presente pesquisa.

A quinta seção, apresenta as considerações finais, nos quais são associados os objetivos do estudo com os resultados encontrados. Contendo também as limitações que foram encontradas para o tema e sugestões futuras sobre a temática.

## **2 COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL**

Esta seção aborda sobre o Comportamento de Cidadania Organizacional. São apresentados os aspectos conceituais do Comportamento de Cidadania Organizacional, as dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional, os antecedentes dos Comportamentos de Cidadania Organizacional, a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional e estudos anteriores, no cenário nacional, que aplicaram a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional.

### **2.1 Comportamento de Cidadania Organizacional: conceitos**

Para entender o que significa cidadania organizacional, precisa-se compreender o que a palavra cidadania quer dizer. Para Ferreira (1975), cidadania significa quando um ser está na condição de ser um cidadão. Trazendo para o âmbito organizacional, o termo cidadania indica comportamentos individuais e cooperativos que estão vinculados ao sujeito (ROETHLISBERGER; DICKSON, 1939).

Barnard (1938) e Katz e Kahn (1978) foram os precursores no que envolve o assunto sobre estudos do Comportamento de Cidadania Organizacional (ANDRADE; ESTIVALETE; COSTA, 2018).

Nos anos 1980 os estudos sobre comportamento organizacional ganham um interesse em saber as motivações que levam alguns trabalhadores a terem certos comportamentos no ambiente organizacional e realizarem tarefas vão além daquelas que são atribuídas ao seu cargo (GOMES, 2014).

Segundo Gomes (2014), enquanto alguns trabalhadores fazem mais do que o esperado, outros só fazem exatamente o que tem na descrição do seu cargo e essas características são as dos Comportamentos de Cidadania Organizacional.

O Comportamento de Cidadania Organizacional é relacionado aos comportamentos positivos dos trabalhadores, feitos de forma voluntária, que não leva em consideração as responsabilidades, benefícios e salário (GOMES, 2014).

“A vontade dos trabalhadores de cumprir seu papel não assegura a eficácia organizacional, sendo os aspectos voluntários associados ao Comportamento de Cidadania Organizacional importantes para a melhoria dos indicadores de eficácia” (ANDRADE; ESTIVALETE; COSTA, 2018, p. 3).

São três os aspetos que este o CCO comporta: a voluntariedade do comportamento; o seu não reconhecimento nem integração no sistema formal de recompensas; e a ideia de que estes comportamentos promovem o eficaz funcionamento da organização (NEVES; PAIXÃO, 2014).

Os requisitos discricionários e recompensas não contratuais relacionados ao conceito de Comportamento de Cidadania Organizacional proposta por Organ (1988) permitem que os construtos e as formas de medidas sejam julgadas (GOMES, 2014). Com as críticas, Organ (2006) sugeriu mudanças na definição de Comportamento de Cidadania Organizacional, ficando como a contribuição para a manutenção e encarecimento da reunião social e contexto psicológico que apoia o desempenho da tarefa.

Com base em Siqueira (2003), pode-se definir Comportamento de Cidadania Organizacional como ações voluntárias dos colaboradores, onde eles fazem por livre e espontânea vontade algo na empresa e essas ações são benéficas para toda a organização, ressaltando que essas ações não estão nas atribuições aos seus cargos, nem previstas nos sistemas de recompensas e punições das organizações.

## **2.2 As dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional**

Embora existam várias definições conceituais para o Comportamento de Cidadania Organizacional, Podsakoff et al.(2000) afirmam que as definições para sua natureza, dimensões/fatores e avaliação não são muito difundidas. Então, para um melhor entendimento da temática abordada, além da definição conceitual de CCO, também é preciso saber sobre as dimensões que as classificam.

O Quadro 1 apresenta o modelo das cinco dimensões de Organ (1988):

Quadro 1 – Dimensões de CCO conforme Organ (1988)

<b>DIMENSÕES</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>
Altruísmo	Auxiliar um companheiro de ofício
Cortesia	Ser gentil a fim de evitar problemas na empresa
Consciência	Aceitação do regulamento da empresa
Virtude cívica	Participação nos assuntos da empresa
Desportivismo	Aturar certas decepções na empresa

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

Foi recomendado por Williams e Anderson (1991), que o Comportamento de Cidadania Organizacional se dividisse em dois grupos: CCO-O, onde Comportamento de Cidadania Organizacional tem inclinação para a organização com as dimensões consciência, virtude cívica e desportivismo; e o CCO-I, onde Comportamento de Cidadania Organizacional tem inclinação para outros indivíduos com as dimensões altruísmo e cortesia (ANDRADE et. al., 2017).

O Quadro 2 identifica e define as sete dimensões principais que Podsakoff et al. (2000) elencaram, as quais são: altruísmo, espírito esportivo, lealdade com a organização, conformidade com a organização, iniciativa individual, virtude cívica e autodesenvolvimento.

Quadro 2 – Dimensões de CCO

<b>DIMENSÕES</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>
Altruísmo	Práticas voluntárias de colaboradores para ajudar que os colegas de trabalho não possam ter problemas futuros na empresa
Espírito Esportivo	Evitar reclamações de assuntos sem importância para a empresa e de confusões sem fundamento que possam vir a atrapalhar o ambiente de trabalho
Lealdade com a Organização	Falar bem da empresa mesmo quando está fora do ambiente organizacional
Conformidade com a Organização	Respeito as normas e regulamentações da empresa
Iniciativa individual	Sugestões que agreguem na melhoria da empresa

Virtude cívica	Comprometimento com os negócios, atividades da empresa
Autodesenvolvimento	Desejo de ter por um processo evolutivo, onde ele traga contribuições para o crescimento pessoal

Fonte: Adaptado de COSTA (2014).

Podsakoff et al. (2000), perceberam as dimensões que eles elencaram são parecidas com os comportamentos que Katz e Kahn (1974) descreveram:

atividades de cooperação com os demais membros do sistema; ações protetoras do sistema ou subsistema; sugestões criativas para melhoria organizacional; autotreinamento para maior responsabilidade organizacional; e criação de clima favorável para a organização no ambiente externo.

No Quadro 3 são apresentados alguns autores brasileiros e as dimensões de Comportamento de Cidadania Organizacional identificadas nos contexto nacional que foi investigado.

Quadro 3 – Dimensões de CCO abordadas por alguns autores brasileiros

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

Fonte: Elaborada pela autora com base em Siqueira (1995), Porto e Tamayo (2003), Martins (2014), Zarife (2016), Andrade (2017), Tinti et al. (2017).

Depois de revisada, foi apresentada uma nova versão da Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO) (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). O Quadro 4 apresenta as dimensões, definições e índices de precisão (Alfa de Cronbach) das três dimensões da ECCO que foram mantidas.

Quadro 4 – Fatores da ECCO

<b>DIMENSÃO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
Sugestões criativas	Ações que contêm propostas inovadoras para a organização.	0,90
Divulgação da imagem organizacional	Ações no ambiente externo que divulgam as qualidades da organização.	0,90
Cooperação com os colegas	Ações de oferta de ajuda e de apoio aos colegas de trabalho na organização.	0,77

Fonte: Elaborado pela autora com base em (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

A definição dos componentes dimensão e itens da ECCO, são baseadas na definição que propôs Organ (1997) e os itens são parecidos com dimensões que foram estabelecidas no exterior (CANTAL, BORGES-ANDRADE; PORTO, 2015).

As dimensões da nova versão da ECCO (QUADRO 4) são as consideradas neste trabalho, pois, a escala é validada no cenário brasileiro e é o instrumento utilizado em estudos mais atuais que utilizaram a temática (LIMA, 2016; MARTINS, COSTA; SIQUEIRA, 2015; TINTI et al., 2017).

### **2.3 Antecedentes dos Comportamentos de Cidadania Organizacional**

A partir dos anos 1980 os estudiosos sobre o assunto já tentavam entender a explicação, o efeito do Comportamentos de Cidadania Organizacional e a sua associação com outras dimensões (ORGAN; RYAN, 1995). Os assuntos pertinentes ao CCO investigaram os seus antecedentes e efeito dos fatores neles (LEE; KIM; KIM, 2013).

Siqueira (2003, p.171) comprovou que os “Comportamentos de Cidadania Organizacional têm como antecedentes diretos as variáveis afetivas satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo”.

Schappe (1988) observou que as variáveis comprometimento organizacional, satisfação do trabalho e procedimento de justiça com os antecedentes do CCO (altruísmo, cortesia, esportividade, virtude cívica e iniciativa) são interligadas, observações essas que se basearam em estudos

com base científica e percebeu que o CCO é influenciado quando essas variáveis são independentes.

No Quadro 5 estão disponíveis as categorias para antecedentes de CCO criadas por Rego (2002), onde ele se embasou cientificamente para tal criação.

Quadro 5 – Antecedentes dos CCO

<b>Categorias</b>	<b>Variáveis</b>
Atitudes dos empregados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação</li> <li>• Justiça</li> <li>• Empenho/comprometimento organizacional</li> <li>• Confiança no líder</li> </ul>
Variáveis posicionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conscienciosidade</li> <li>• Amabilidade</li> <li>• Afetividade positiva</li> <li>• Afetividade negativa</li> </ul>
Percepções de papel pelos Empregados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiguidade de papel</li> <li>• Conflito de papel</li> </ul>
Diferenças individuais e competências/aptidões dos empregados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência/experiência/formação/conhecimentos</li> <li>• Orientação profissional</li> <li>• Necessidade de independência</li> <li>• Indiferença perante as recompensas</li> </ul>
Características da tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedback da tarefa</li> <li>• Rotinas da tarefa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarefa intrinsecamente satisfatória</li> </ul>
Características organizacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inflexibilidade organizacional</li> <li>• Coesão do grupo</li> <li>• Recompensas fora do controle do líder</li> <li>• Distância espacial relativa ao líder</li> <li>• Apoio organizacional percebido</li> </ul>
Congruência/ajustamento entre os indivíduos e a organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau em que os valores do indivíduo e da organização são ou não congruentes/próximos</li> </ul>
Comportamentos de liderança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulação de uma visão</li> <li>• Modelo de comportamento apropriado</li> <li>• Fomento da aceitação dos objetivos do grupo</li> <li>• Expectativas de elevado desempenho</li> <li>• Estimulação intelectual</li> <li>• Comportamento de recompensas contingente</li> <li>• Comportamento de recompensas não contingente</li> <li>• Comportamento punitivo não contingente</li> <li>• Clarificação de papéis</li> <li>• Comportamentos de liderança apoiadores</li> <li>• Troca líder-membro</li> </ul>

Fonte: REGO (2002).

De acordo com as bases internacionais de Administração e Psicologia, no período de 2002 a 2012, os principais temas relacionados ao CCO tratavam de assuntos, como justiça organizacional, liderança organizacional, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional (COSTA; ANDRADE, 2015)

Chun et al. (2013) abordam assuntos sobre o CCO relacionados a ética, financeiro e comprometimento com relação aos CCO, considerando que o CCO e as normas internas baseadas no vínculo empresa-empregado determinam sobre a ética na relação de trabalho.

Baseado em Costa (2019), o desempenho dos colaboradores têm mais importância do que as ações praticadas com o Comportamento de Cidadania Organizacional, em empresas que tem os resultados como fim.

Nem só de aspectos positivos os CCO vivem, alguns autores abordam o lado negativo dos CCO. Para Bolino, Klatz e Turnley (2013) os comportamentos dos colaboradores também podem desencadear algumas ações que repercutiriam negativamente na empresa, tais como ambiguidade de papel, sobrecarga de trabalho, estresse no trabalho e conflito entre trabalho e família.

## 2.4 Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional

A Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO), inicialmente foi construída e validada por Siqueira (1995), e fazia parte das composições da autora para sua tese de doutorado, intitulada *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo* (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

A ECCO foi elaborada com o objetivo de cobrir conceitualmente cinco dimensões propostas por Katz e Kahn (1974) para ações inovadoras e espontâneas dos trabalhadores, constituindo-se na primeira medida de CCO construída no Brasil (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Quando a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional estava em fase de construção, foram apontados 37 itens comportamentais que representavam as cinco dimensões que correspondem às cinco classes do comportamento inovador e espontâneo (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Essas dimensões são: cooperação com os demais membros do sistema; ações protetoras do sistema ou subsistema; sugestões criativas; autotreinamento; e criação de clima favorável para a organização no ambiente externo (KATZ; KAHN, 1974).

Dos 37 itens iniciais da ECCO, somente 18 foram aproveitados. De cinco componentes, três componentes extraídos não apresentaram os índices mínimos mínima, cujo valor é igual ou maior a 0,70, de acordo com Nunnally Jr. (1978) (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Em 2011 foram realizados novos estudos a fim de aprimorar a precisão das cinco dimensões e atualizar a metodologia utilizada no processo de desenvolvimento e validação das dimensões do comportamento organizacional (Lievens; Anseel, 2004; Koekemoer; Moster; Rothmann Jr, 2010; Pilati; Abbad, 2005).

A partir disso, a ECCO foi redesenhada conceitualmente e adicionada novos itens, com a pretensão de obter elementos mais concisos, mais precisos e submeter o modelo de cinco dimensões do CCO a Análises Fatoriais Exploratórias mais sofisticadas e a Análises de Ajuste de Modelos através de modelagem por equações estruturais (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

A nova conceituação da Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional contou com um conjunto de 30 itens elaborados em cima das 5 categorias de ações e os 18 itens comportamentais da primeira versão da escala.

O Quadro 6 compõe as cinco dimensões de ações de cidadania organizacional baseadas nas cinco classes do comportamento inovador e espontâneo propostos por Katz e Kahn (1974), definição, número de itens e um exemplo de item (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Quadro 6 – Nova versão do conceito de CCO na nova versão-piloto da ECCO

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	Nº DE ITENS	EXEMPLO DE ITEM
Divulgação da imagem organizacional	Ações no ambiente externo que divulgam as qualidades da organização.	6	Quando estou com meus familiares costumo elogiar esta empresa.
Sugestões criativas	Ações que contêm propostas inovadoras para a organização.	6	Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho.
Proteção aos bens da organização	Ações de cuidar dos bens organizacionais disponíveis para execução do trabalho.	6	Uso com cuidado os equipamentos desta empresa.
Preparo profissional	Ações de busca por informações capazes de resultar em melhor preparo para o desempenho do trabalho naquela organização.	6	Procuo informações que me ajudem a melhorar meu trabalho nesta empresa.
Cooperação com os colegas	Ações de oferta de ajuda e de apoio aos colegas de trabalho na organização.	6	Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora com base em (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Para validação da ECCO foram feitos estudos experimentais com 711 trabalhadores espalhados pelo Brasil, onde eles responderam um questionário *on-line* com os 30 itens da ECCO e questões sociodemográficas Exploratórias (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). As respostas foram dadas em uma escala que vai até 5, para apurar a frequência da emissão dos 30 comportamentos contidos na nova versão da ECCO, aferidas por Análises Fatoriais Exploratórias e armazenadas num banco de dados (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Dos 5 fatores, a ECCO reuniu apenas os fatores 1, 3 e 4 pois esses atingiram valor de precisão satisfatório (alfa de *Cronbach*), sendo descartado os fatores 2 e 5, pois não atingiram o valor mínimo de precisão satisfatório (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

A versão final da ECCO compreende 14 itens que estão representados no Quadro 7, apresenta os três fatores retidos por meio das análises Principal Axis Factoring (PAF) e os cálculos dos índices (alfa de *Cronbach*) (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

No APÊNDICE A, encontra-se a Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO) .

Quadro 7 – Dimensões, definições e itens da ECCO

Dimensão	Definição	Itens
Sugestões criativas	Ações que contêm propostas inovadoras para a organização.	3, 4, 7, 8 e 10 (cinco itens)
Divulgação da imagem organizacional	Ações no ambiente externo que divulgam as qualidades da organização.	1, 6, 11, 12 e 14 (cinco itens)
Cooperação com os colegas de trabalho	Ações de oferta de ajuda e de apoio aos colegas de trabalho na organização.	2, 5, 9 e 13 (quatro itens)

Fonte: Elaborado pela autora com base em (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Após estudos experimentais para a validação da ECCO, os resultados atingidos concluíram que a escala se trata de uma medida multidimensional construída por três fatores precisos e concisos (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Bastos, Siqueira e Gomes (2014, p. 91-92), conceituaram os fatores concisos e precisos, assim:

São fatores concisos porque os itens que tiveram carga fatorial importante (maior ou igual a 0,40) ficaram saturados em apenas um dos três fatores. São precisos por conterem itens que se agrupam para formar núcleos conceituais altamente correlacionados entre si e que produzem elevadas correlações com a média do fator, resultando em um Alfa de *Cronbach* que varia de 0,77 a 0,90, valores acima do critério mínimo exigido ( $\alpha \geq 0,70$ ) por Nunnally Jr. (1970).

#### **2.4.1 Aplicação, apuração dos resultados e interpretação da ECCO**

Com o tempo de aplicação livre, a ECCO pode ser aplicada de modo individual ou coletivo e por meio eletrônico, mas precisa ser assegurado que os respondentes preencham o questionário em lugar calmo, de modo que eles se sintam tranquilos ao responder o questionário (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

O cálculo da ECCO resulta em três escores médios. O resultado do escore é obtido com a soma das respostas dos respondente de cada item e

dividia pelo número de item de cada dimensão, fazendo isso separadamente em cada item. Os resultados variam em escores médios de 1 e 5 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

Os resultados são analisados da seguinte forma: quanto mais perto de 5 for o escore médio, mais chances o trabalhador tem de praticar ações de cidadania organizacional, contribuindo com à organização sugestões criativas, divulgação da imagem organizacional e colaboração com os colegas de trabalho (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

A interpretação conceitual dos resultados dos escores médios, precisa levar em consideração a frase de cada item das dimensões. Desta maneira, assegura-se que a compreensão dos resultados não se distancie do assunto dos itens que foi respondido por cada trabalhador. Os escores são classificados em escore alto, quando o resultado fica entre 4 e 5; em escore médio, quando resultado fica entre 3 e 3,9; e em escore baixo, quando o resulta fica entre 1 e 2,9 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

## **2.5 Estudos anteriores que aplicaram a ECCO**

Ao referir-se a outros estudos elaborados anteriormente no cenário brasileiro, que também aplicaram as mesmas dimensões para o Comportamento de Cidadania Organizacional, observam-se evidências similares às descobertas neste estudo. Cooperação com os colegas de trabalho foi o que teve maior predomínio entre os três fatores da ECCO.

Rocha (2019) utilizou a ECCO para analisar a como o gênero influencia na relação entre o Enriquecimento Trabalho-Família (ETF) e os Comportamentos de Cidadania Organizacional. O público-alvo foram os militares da Força Aérea Brasileira da cidade de Santa Maria, no Rio Grande do Sul. O questionário foi aplicado para 255 militares. Verificou-se, que a dimensão Sugestões Criativas apresentou a menor média (3,88), igualmente para os dois gêneros, sendo um pouco mais considerável para o gênero masculino. Já na dimensão Divulgação da Imagem Organizacional, a média dos dois grupos aponta que eles praticam esse comportamento, porém as militares do gênero feminino (3,91) tem média maior que os militares do gênero masculino (3,89). A dimensão Cooperação com os Colegas de

Trabalho é a que possui a maior média, entre as três dimensões, para os dois gêneros, tendo o gênero feminino (4,42) apresentado uma média maior que o gênero masculino (4,34). Concluindo que, dentre as três dimensões que compõe os CCO, CCT é a que mais se manifesta.

Machado (2019), utilizou a ECCO para analisar a influência da percepção de justiça organizacional nos comportamentos de cidadania organizacionais. O público-alvo colaboradores do Polo Industrial da cidade de Camaçari, Bahia. A pesquisa foi realizada com 620 colaboradores que responderam um questionário. Não foi obtida média geral das dimensões, somente dos itens individualmente. A dimensão Cooperação com os colegas foi a que teve a média dos itens mais altas, sendo o mais alto (4,65) e o mais baixo (4,27). Os itens da dimensão Divulgação da Imagem Organizacional também apresentaram médias altas, sendo a mais elevada (4,31) e a mais baixa (3,92). Já a os itens da dimensão Sugestões Criativas apresentaram as menores médias, variando entre (4,23) e (3,69).

Costa (2018) utilizou a ECCO para compreender como a influência da Motivação no Trabalho, à luz da Teoria da Autodeterminação, se dá sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional e os Comportamentos de Cidadania Organizacional para o Meio Ambiente. O público-alvo consistia em colaboradores de uma empresa privada de serviços de limpeza, manutenção e segurança, no Rio Grande do Sul. O questionário foi aplicado para 926 colaboradores. A dimensão que teve a média mais alta foi a Cooperação com os Colegas de Trabalho (4,25). Já as dimensões Divulgação da Imagem Organizacional (3,98) e Sugestões Criativas (3,74), tendem para uma faixa média.

Oliveira (2018) utilizou a ECCO para investigar qual a relação existente entre o Comportamento de Cidadania Organizacional e o Engajamento no Trabalho através da perspectiva de eletricitistas e encarregados de turma de uma concessionária de energia elétrica no Rio Grande do Sul. O questionário foi aplicado para 157 colaboradores. A dimensão Cooperação com os Colegas de Trabalho foi a que apresentou a maior média geral (4,50) entre os três fatores que representam o CCO neste estudo. As dimensões Divulgação da Imagem Organizacional e Sugestões

Criativas, apresentaram média (3,86) e (3,73), respectivamente, enquadrando-se, assim, na faixa média.

Lettieri (2016) utilizou a ECCO para identificar qual é o papel da comunicação no comportamento organizacional. Com uma população de 53 servidores técnicos-administrativos em educação da UFG, onde foi aplicado o questionário. A dimensão da Defesa da Imagem Organizacional apresentou uma média aparentemente boa (3,79), mas ficou abaixo das dimensões Sugestões Criativas (3,83) e da Cooperação entre os Colegas de Trabalho (4,24).

O Quadro 8 contempla um resumo com os autores, o objetivo da pesquisa, o fator predominante na pesquisa de cada estudo, a influência dos fatores nos resultados e qual como foi feita a análise dos dados.

Quadro 8 – Quadro resumo de estudos anteriores que utilizaram a ECCO

AUTOR	OBJETIVO	FATOR PREDOMINANTE	INFLUÊNCIA DOS FATORES	ANÁLISE DE DADOS
Rocha (2019)	Analisar a influência do gênero sobre a relação entre o Enriquecimento Trabalho-Família (EFT) e os Comportamentos de Cidadania Organizacional nos militares da FAB que atuam em Santa Maria – RS	Cooperação com os colegas	A única dimensão do CCO que sofre o efeito ponderador do gênero quando se relaciona com o EFT é Sugestões Criativas e a que não é afetada pelo gênero é a Cooperação com os colegas de Trabalho	Medidas descritivas e Padronização das escalas
Machado (2019)	Analisar a influência da percepção de justiça organizacional nos comportamentos de cidadania organizacionais, tendo como variável mediadora o comprometimento organizacional entre trabalhadores do Polo Industrial de Camaçari	Cooperação com os colegas	Existe relação positiva entre a Percepção de Justiça Organizacional e os Comportamentos de Cidadania Organizacional.	Modelagem de Equações estruturais (MEE)
Costa (2018)	Identificar os Comportamentos de Cidadania Organizacional e os Comportamentos de Cidadania Organizacional para o Meio Ambiente praticados pelos colaboradores pesquisados	Cooperação com os colegas	CCT obteve coeficiente padronizado superior aos demais (0,836), indicando que esse possui o maior impacto na formação do CCO	Modelagem de Equações Estruturais Análise Fatorial Confirmatória Estatísticas descritivas
Oliveira (2018)	Analisar o Comportamento de Cidadania Organizacional praticado pelos Eletricista e Encarregados de Turma em seu ambiente de trabalho	Cooperação com os colegas	Evidenciou que os comportamentos vinculados à dimensão Cooperação teve a maior média e isso indica que estes tendem a ser mais presente no ambiente de trabalho	Análise Fatorial <i>Alpha de Crombach</i> Análise descritiva (média e desvio padrão)
Lettieri (2016)	Identificar o papel da comunicação no	Cooperação com os colegas	Das três dimensões é significativo	Statistical Package for the

	comportamento organizacional, seu potencial integrador		apenas o aspecto colaborativo, não existindo uma preocupação com a imagem, com a iniciativa	Social Sciences
--	--	--	---	-----------------

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Destaca-se das informações apresentadas no quadro (i) a predominância da dimensão Cooperação com os colegas em todos os estudos elencados; (ii) a ausência de comportamento significativa das outras dimensões no estudo de Lettieri (2016); (iii) a relação positiva entre CCO e percepção de justiça organizacional (MACHADO, 2019); e a indiferença entre gêneros no que diz respeito ao nível de cooperação com colegas (ROCHA, 2019).

### **3 ADMINISTRAÇÃO – ENSINO E CARREIRA**

Esta seção aborda a temática da Administração, apresentando como se iniciou o curso de Administração no Brasil e a como se dá a formação da profissão de Administrador.

#### **3.1 Ensino Superior de Administração no Brasil: breve contextualização**

O curso superior de Administração no Brasil ainda é recente, tendo iniciado em 1952. Já em outros países, como os EUA, a Administração começou a ter seus primeiros cursos criados no fim do século XIX, com a origem da *Wharton School*, em 1881 (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2018).

Enquanto nos EUA, no ano 1952, já tinham vários bacharéis, mestres e doutores formados na área de Administração, no Brasil, as primeiras turmas nas faculdades de Administração ainda estavam dando o ponta pé inicial (CFA, 2018).

A narrativa da criação do curso de Administração no Brasil é marcada por algumas eventualidades que ocorreram desde sua criação, podendo ter três marcos como destaque (ANDRADE; AMBONI, 2002):

- a) o 1ª é marcado pelo surgimento e o pela Lei que reconhece a profissão de Administrador no Brasil;
- b) o 2º é marcado pela Resolução nº 2/93 referente ao currículo mínimo e;
- c) o 3º é marcado pela melhoria da qualidade e avaliação.

A partir dos anos 1940, começaram algumas situações em que a formação do Administrador no Brasil pudesse começar a ir criando formas. Nesse período é percebido que os trabalhadores não são qualificados, e, com

isso a necessidade de profissionais qualificados na área de Administração (CFA, 2018)

A sociedade da época praticamente dependia da economia agrária e eram poucos os polos industriais. Era preciso funcionários aptos para avaliar as transformações que ocorriam na economia naquela época (MARTINS, 1989; NICOLINI, 2003; PINTO; MOTTER JUNIOR, 2012).

Os primeiros registros de locais onde eram ofertados os cursos de Administração no Brasil foram nas escolas particulares, sendo considerada ainda limitada, sem muito prestígio (MARTINS, 1989; NICOLINI, 2003; PINTO; MOTTER JUNIOR, 2012).

A regulamentação da profissão se deu através da Lei nº 4.769, que foi sancionada no dia 09 de setembro de 1965. A Lei, permitia que somente os profissionais que tivesse formação superior pudessem ter acesso ao mercado de trabalho. Com a regulamentação, o curso de Administração teve o seu primeiro currículo mínimo, com o Parecer nº 307/66, através do Conselho Federal de Educação (CFA, 2018).

Andrade e Amboni (2004, p. 2-3) mencionam que,

o ensino de administração está relacionado ao processo de desenvolvimento do país. Esse processo foi marcado por dois momentos históricos distintos. O primeiro, pelos governos de Getúlio Vargas, representativos do projeto 'autônomo' de caráter nacionalista. O segundo, pelo governo Juscelino Kubitschek, evidenciado pelo projeto de desenvolvimento associado e caracterizado pelo tipo de abertura econômica de caráter internacionalista. Esse último apresentou-se como um ensaio do modelo de desenvolvimento adotado após 1964. Nesse período, o processo de industrialização se acentuou, sobretudo devido à importação de tecnologia norte-americana.

Segundo Serva (1990) o estopim para que surgissem as primeiras escolas superiores de Administração no Brasil foi motivado pelo modelo de política desenvolvimentista que começaram a ser praticadas a partir o governo de Getúlio Vargas. Porém era preciso que mão de obra fosse qualificada para ocuparem cargos que pudessem administrar com maestria os órgãos públicos e privados.

Covre (1981) indica que os governos que se alinharam a essa prática política, queriam soluções rápidas, porém os problemas da sociedade precisavam ser resolvidos pela base e não pelo fim, assim, ele demonstra os problemas socioeconômicos-políticos:

O processo de “modernização” que se instaura nestes países pressupõe que haja uma solução universal e objetiva para os problemas dos mesmos e, em nome de uma racionalidade a histórica e apolítica, propõe-se resolver problemas mais profundos, que são de origem histórica e política.  
(COVRE, 1981, p. 58)

Em meados da década de 1940, como incentivo para as pesquisas e ensino na área de Administração, o governo de Getúlio Vargas criou a Fundação Getúlio Vargas (FGV). A partir de então, a FGV, com o intuito de facilitar que mais administradores fossem formados, fundou a Escola Brasileira de Administração Pública (EBAP), no Rio de Janeiro e a Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP), em 1952 e 1954, respectivamente (ALCADIPANI; BERTERO, 2012; NICOLINI, 2003).

Temas relacionados com a economia e administração começaram a ser mais pesquisados após a criação da Fundação Getúlio Vargas e da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo, podendo os resultados dessas pesquisas auxiliar no processo de crescimento da economia no Brasil (CFA, 2018).

Com a Lei que regulou a profissão, os Conselhos Regionais da categoria começaram a ser criados, denominando-se Conselho Regional de Administração (CRA). Os conselhos regionais fiscalizam o cargo e confeccionam as carteiras profissionais (ANDRADE; AMBONI, 2004).

Em 1993 o curso ganhou o segundo currículo mínimo (CFA, 2018). Sobre o currículo, Andrade e Amboni (2004, p. 11-12), menciona que:

O currículo deve ser entendido em sua dimensão mais ampla de desempenhos esperados, de desejado relacionamento com o meio a que serve, suas instituições, organizações, professores, alunos, empresas, devendo sobrepujar-se mesmo ao pragmatismo da própria escola, envolvendo-se com sua ideologia e filosofia de educação.

“O CFE, através da Resolução nº 2, de 4 de outubro de 1993, define o novo Currículo Mínimo para os Cursos de Administração e determina que a partir de 1995 todos esses cursos deverão estar adequados a esta Resolução” (MANTOVANI, 1995, p. 4).

Nicolini (2000, p. 122) destacou algumas matérias estão na grade do curso, tais como “estudos antropológicos, sociológicos, filosóficos,

psicológicos, ético-profissionais, políticos, comportamentais, econômicos e contábeis, bem como os relacionados com as tecnologias da comunicação e da informação e das ciências jurídicas”. A duração mínima do curso passou a ser quatro anos, podendo se estender até sete anos (MOREIRA, 2015).

O 3º acontecimento do ensino de Administração no Brasil é caracterizado pela busca da qualidade do curso, onde o governo se demonstrou mais interessado pela educação e com isso criou projetos que sucederiam no crescimento da educação nacional, projetos esses como agências reguladoras e instrumentos de avaliação desde o nível básico até o nível superior de educação (ANDRADE; AMBONI, 2002).

### **3.2 O Administrador**

O Administrador no Brasil teve sua profissão regulamentada pela Lei nº 4.769, sancionada no dia 09 de setembro de 1965. Essa regulamentação trouxe um maior reconhecimento e valorização para a profissão, pois ajudaria no crescimento da economia no país (CFA, 2018).

O Administrador, além de possuir competências profissionais que agreguem à organização, também precisa ser um profissional que prese pela ética e responsabilidade social (PAIVA; ESTHER; MELO, 2004).

Para Paes de Paula (2001, p.78),

O administrador deve ser capaz de analisar as organizações e antever mudanças. Valores como responsabilidade social, justiça e ética profissional também são relevantes. Além disso, o administrador deve ter consciência da grande influência de suas decisões sobre as esferas sociais, política, econômica e ecológica. Tal perfil demanda uma sólida formação teórico-analítica, o que se traduz na necessidade de ter instituições de ensino que privilegiem a pesquisa e que orientem o processo de aprendizado para o desenvolvimento da cidadania.

Administrar é conseguir atingir os objetivos da organização através de habilidades o qual permitam que as atividades sejam realizadas do modo mais competente (CHIAVENATO, 2009).

As Instituições de Ensino Superior (IES) têm uma tarefa na sociedade de formar os futuros profissionais para que eles, perante a comunidade em geral,

cooperem na construção de uma sociedade mais democrática (BARCELLOS; DELLAGNELO; SALIÉS, 2011).

Por possuir uma visão holística, os profissionais da Administração, podem exercer ocupações em várias áreas do mercado, possibilitando desenvolvimento contínuo da organização a qual pertence (GUERRA, 2016).

Em 2005 foram aprovadas as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Administração, onde no seu Art. 4º é definido as competências e habilidades que são necessárias, no mínimo, para a formação do administrador ao concluir sua graduação:

- Art. 4º O Curso de Graduação em Administração deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:
- I - reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo produtivo, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;
  - II - desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
  - III - refletir e atuar criticamente sobre a esfera da produção, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento;
  - IV - desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem assim expressando-se de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais;
  - V - ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;
  - VI - desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional, em diferentes modelos organizacionais, revelando-se profissional adaptável;
  - VII - desenvolver capacidade para elaborar, implantar e consolidar projetos em organizações;
  - VIII - desenvolver capacidade para realizar consultoria em gestão e administração, pareceres e perícias administrativas, gerenciais, organizacionais, estratégicos e operacionais (BRASIL, 2005).

É essencial para o administrador desenvolver as habilidades e as competências técnicas e comportamentais que são alcançadas através de cursos, aperfeiçoamentos profissionais, vivência profissional e social (MAXIMIANO, 2011).

Competência é um termo usado para designar quando um indivíduo possui determinadas características fundamentais para que ele seja capaz de desenvolver certas tarefas e temas (MARQUES, 2018).

“As competências são definidas como o conjunto de conhecimentos, aptidões e atitudes relacionado com o desempenho eficaz de um administrador” (SOBRAL; PÉCI, 2013, p. 20).

Já para Fleury e Fleury (2001, p.21) a competência é “ um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

## **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta seção aborda a metodologia e as técnicas utilizadas para a realização da pesquisa. Começando pela classificação da pesquisa, população, amostra, e instrumento de pesquisa e coleta de dados.

### **4.1 Classificação da Pesquisa**

Quanto à classificação dos objetivos, a pesquisa foi classificada por descritiva, pois tem o objetivo de “descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987, p.100).

Quanto à abordagem, a utilizada no presente trabalho, é a quantitativa. Para Terence e Escrivão Filho (2006, p. 3) “[...] a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente”.

Quanto ao procedimento técnico, o utilizado foi a pesquisa de levantamento, pois possibilita descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, compreendendo comportamentos, conforme afirma Baker (2001).

Quanto aos métodos para coleta de dados da pesquisa, foi aplicado um questionário, que, de acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 48) é “[...] um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”.

### **4.2 População e amostra**

Segundo Rezende (2010), população é quando um grupo pessoas ou coisas apresentam particularidades em comum. Sendo assim, nesse trabalho, a população alvo consiste nos discentes do curso de graduação em Administração que já estão inseridos no mercado de trabalho, de Universidades e Faculdades públicas e privadas da cidade de Fortaleza/CE. Esses alunos podem ser estagiários, efetivos, empresários, funcionários públicos, *freelancers* e afins, e estarem inseridos tanto no setor privado quanto no setor público.

De acordo com o Ranking Universitário Folha (RUF) (2019), Fortaleza é a 3ª capital do Nordeste, em números, no ranking de cursos de graduação, a ofertar o curso de graduação em Administração. A cidade de Fortaleza tem um total de 24 Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem graduação em Administração, ficando atrás apenas das capitais Salvador, com 30 IES, e Recife, com 29 IES.

Para Xavier (2016, apud ZOMER; SANTOS; COSTA, 2018, p. 206),

É no curso de Administração que as competências do profissional são formadas. Além disso, a universidade é muito mais do que um curso – é nesse momento em que os alunos jovens passam da adolescência para a vida adulta, com responsabilidades distintas daquelas vividas no ensino médio, além do que, enquanto estudante universitário, muitas coisas mudam e se aprimoram, como, por exemplo, suas habilidades, atitudes e comportamentos.

Com isso, a população alvo deste trabalho foi influenciada pelo objetivo da pesquisa, a qual se propõe geral analisar a percepção de Comportamento de Cidadania Organizacional de discentes de Administração no seu ambiente de trabalho. Portanto, é necessário definir uma amostra que seja composta por alunos que estejam no mercado de trabalho, pois assim, eles serão capazes de avaliar o que a pesquisa solicita.

O perfil dos alunos que responderam ao questionário é de ambos os gêneros, com idades entre 18 e 53 anos e de diferentes períodos. A pesquisa foi aplicada com alunos do 1º ao 9º semestre. Dos 291 questionários respondidos, selecionou-se 258 questionários válidos e que atendiam ao perfil desejado para a amostra, sendo 181 alunos de instituições públicas e 77 alunos de instituições particulares. De acordo com dados do RUF (2019), na

cidade de Fortaleza, existem 24 instituições, entre públicas e privadas, que ofertam o curso de Administração. Para Costa (2005), amostra é pegar uma parte pequena da população, porém sem que essa pequena parte traga prejuízo as características necessárias. Para um entendimento melhor, Hair *et al.* (2005, p. 237) afirma que “uma amostra é um subconjunto relativamente pequeno da população e é extraída utilizando-se procedimentos probabilísticos ou não-probabilísticos”.

### 4.3 Instrumento de Pesquisa e Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada durante os dias 01 a 30 de abril de 2020. A aplicação da pesquisa se deu por meio on-line, através questionário eletrônico, o tempo médio aproximado de resposta foi de 3 minutos. Os respondentes receberam o link do questionário através de aplicativos de mensagens instantâneas para smartphone, tais como *Instagram* e *Whatsapp*. O questionário foi estruturado pela ferramenta de pesquisa on-line *Google Forms*. Ao total foram respondidos 258 questionários válidos pelos discentes do curso de Administração, de algumas Universidades/Faculdades da cidade de Fortaleza, que já estão inseridos no mercado de trabalho. A estrutura do instrumento para coleta de dados é apresentada no Quadro 9.

Quadro 9 – Estrutura do questionário

PARTE	CONSTRUTOS e FATORES	ITENS	TOTAL ITENS
-	Estudante de administração, trabalha/estágio e quanto tempo de trabalho/estágio	1, 2, 3	3
I	Perfil da Amostra – Gênero; Idade; Instituição; Semestre; e Atividades extracurriculares	4, 5, 6, 7 e 8	5
II	<b>Comportamento de Cidadania Organizacional</b>	<b>Bastos, Siqueira e Gomes (2014)</b>	<b>14</b>
	Sugestões criativas	3, 4, 7, 8 e 10	5
	Defesa da imagem organizacional	1, 6, 11, 12 e 14	5
	Cooperação com os colegas de trabalho	2, 5, 9 e 13	4

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Como o questionário foi enviado on-line, inicia-se com duas perguntas para identificar o perfil profissional dos respondentes e deixar somente os respondentes com as características necessárias para responder as perguntas do questionário. As questões são para saber se quem está

respondendo o questionário é um estudante de Administração, caso a resposta seja não, o questionário já encerra logo ali. E a outra pergunta é se o respondente está inserido no mercado de trabalho atualmente. Os respondentes que assinalarem que não estão no mercado de trabalho atualmente, são direcionados a uma nova seção que busca identificar o tempo trabalhado da última experiência profissional. Em casos do responde nunca ter trabalhado ou estagiado o questionário encerra.

O questionário foi dividido em duas partes. A primeira parte inclui o perfil sociodemográfico, composta por cinco questões, relativas ao gênero, a faixa etária, a instituição, ao semestre e a atividades extracurriculares.

A segunda parte, refere-se aos comportamentos de cidadania organizacional, avaliadas através da Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO), de Bastos, Siqueira e Gomes (2014), utilizou as dimensões que Katz e Kahn (1978) sugeriram para ações inovadoras e espontâneas dos trabalhadores. É formada por 14 itens que são separados em três fatores: Sugestões Criativas, Defesa da Imagem Organizacional e Cooperação com os Colegas de Trabalho (HAIR et al., 2009).

Foi aplicada uma escala tipo Likert de 1 a 5, sendo 1 nunca faço (menor expressividade) e 5 sempre faço (maior expressividade), para avaliar os itens da ECCO. Com base nas respostas, tem-se um valor de escore médio, que quanto maior for o valor do escore médio, mais frequentes serão as ações de cidadania organizacional do trabalhador. Os valores obtidos dos escores médios, é considerado um escore alto quando fica entre 4 e 5, considerado médio quando fica entre 3 e 3,9 e considerado baixo quando o valor fica entre 1 e 2,9 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). Composto por 22 questões, o instrumento (questionário) se encontra de forma completa no Apêndice A deste trabalho.

Com base nos resultados da aplicação do questionário e contando com o auxílio no procedimento de análise, por meio de ferramentas viabilizadas pelo programa Excel, foram elaboradas planilhas de registros das evidências da pesquisa e cálculos com fórmulas automáticas, para proporcionar o tratamento e análise dos dados alcançados.

Os dados foram tratados através de estatística descritiva para conhecer os comportamentos de todos os respondentes em cada item e

destacando quantos marcaram cada valor na escala (que varia de 1 a 5) onde, no final, é feita uma análise para descobrir a média de cada item. A estatística analítica foi utilizada para resultar o valores das médias, desvio-padrão e realizou-se a comparação de médias (usando a tabulação cruzada entre o perfil da amostra e as dimensões) e a correlação, que indica a força de relacionamento entre as dimensões. Para o tratamento dos dados, utilizou-se o software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) - versão 22.0.0.0.

Quanto ao teste de correlação de *Pearson*, usado para medir o nível de associação entre as dimensões de COO, foram consideradas os parâmetros propostos por Field (2009). Um coeficiente 0 (zero) indica ausência de relacionamento linear, isto é, se uma variável altera, a outra praticamente não muda.

O coeficiente de correlação é uma medida padronizada de um efeito observado, ele é uma medida comumente usada do tamanho de efeito, e que valores próximos a 0,1 representam um efeito fraco, cerca de 0,3 um efeito médio e 0,5 um efeito forte.

Quando correlação é positiva e significativa diz-se que, se uma variável aumenta, a outra também aumenta. A correlação é negativa,  $<0$ , quando as variáveis variam em direções opostas, evidenciando que quando uma aumenta a outra diminui. (NAGHETTINI; PINTO 2007).

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

Nesta seção é retratada as análises e discussões, ocasionando os resultados colhidos com a presente pesquisa e encontra-se dividido em três tópicos. A princípio apresenta-se o perfil sociodemográfico e profissional da amostra dos 280 respondentes, meio de estatística descritiva simples, com gráficos no formato de pizza, colunas e barras. Os tópicos seguintes têm por finalidade responder os três objetivos específicos retratando por meio de medidas descritivas dos dados (média e desvio padrão) a percepção do CCO no ambiente de trabalho dos estudantes e as variáveis de influência sobre a percepção de CCO e as relações entre as dimensões da ECCO.

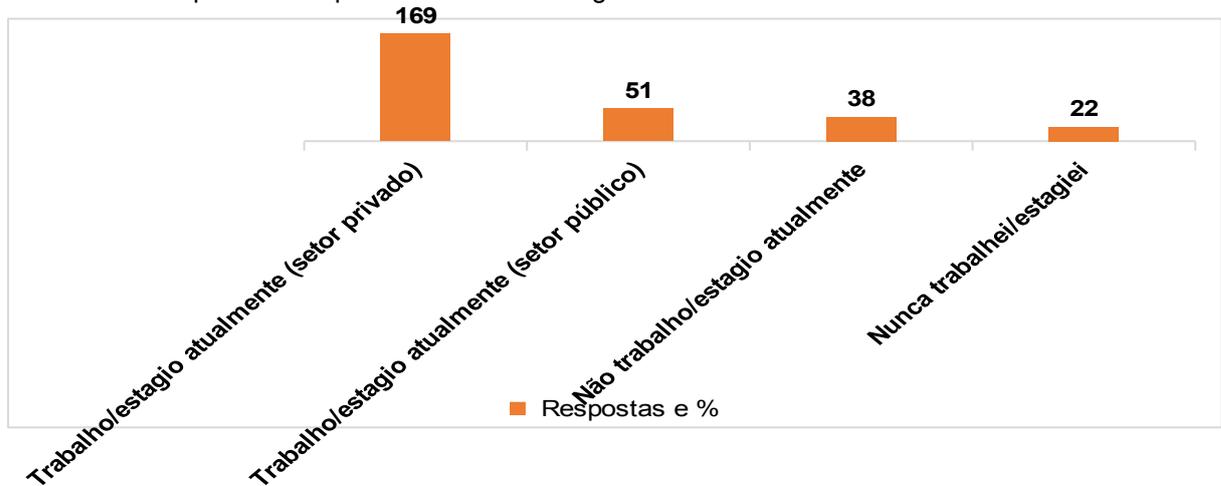
### **5.1 Descrição do perfil sociodemográfico e profissional**

Antes das duas etapas do questionário (dados sociodemográficos, profissionais e aplicação da ECCO), foi traçado o perfil dos respondentes. Como explicado anteriormente, os respondentes da pesquisa são alunos do

curso de graduação em Administração, de algumas Faculdades/Universidades da cidade de Fortaleza, que já estão inseridos no mercado de trabalho. Esses alunos podem estar ou não trabalhando atualmente.

O Gráfico 1 apresenta a quantidade de estudantes que trabalham atualmente, o setor, os que não trabalham atualmente e os que nunca trabalharam.

Gráfico 1 – Respondentes que trabalham ou estagiam



Fonte: Dados da pesquisa.

Com um total de 291 questionários aplicados, 280 respondentes são alunos de Administração, correspondendo a amostra para a análise. Na amostra coletada, os 280 respondentes, 220 atualmente trabalham ou estagiam, 169 no setor privado e 51 no setor público. 38 não trabalham ou estagiam atualmente. 22 nunca trabalharam ou estagiaram.

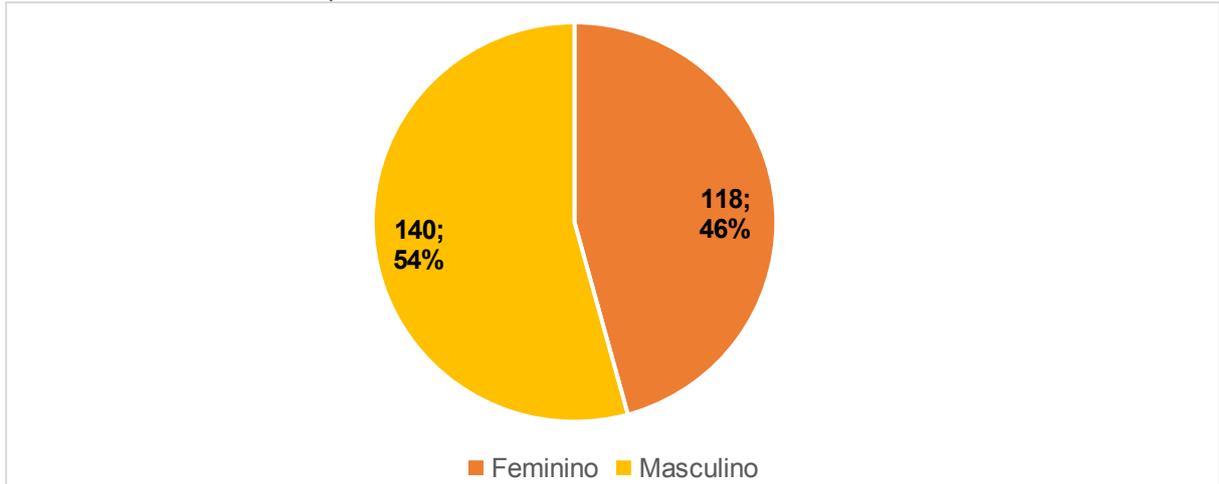
Dos 38 respondentes que atualmente não estão exercendo atividade, foi traçado o tempo que eles ficaram no mercado de trabalho. Depois de descartado os dados que não davam para entrar em análise, devido a resposta não ter sido no padrão: em meses e/ou anos, o total de respostas válidas foi de 28. A média aritmética em que os respondentes ficaram no mercado de trabalho foi 12 meses

Sendo assim, dos 291 respondentes iniciais, 280 são estudantes do curso de Administração e 258 já trabalham ou já trabalharam, ficando assim 258 respostas válidas para a amostra da pesquisa. A primeira parte do questionário foi elaborada com a intenção de identificar as particularidades

dos respondentes no que se refere ao gênero, à idade, à instituição onde estuda, ao semestre atual e às atividades extracurriculares exercidas.

Dentre o total de 258 respondentes, 118 são do gênero feminino e 140 são do gênero masculino. A predominância foi do gênero masculino, correspondendo 54% do total dos respondentes, conforme o Gráfico 2.

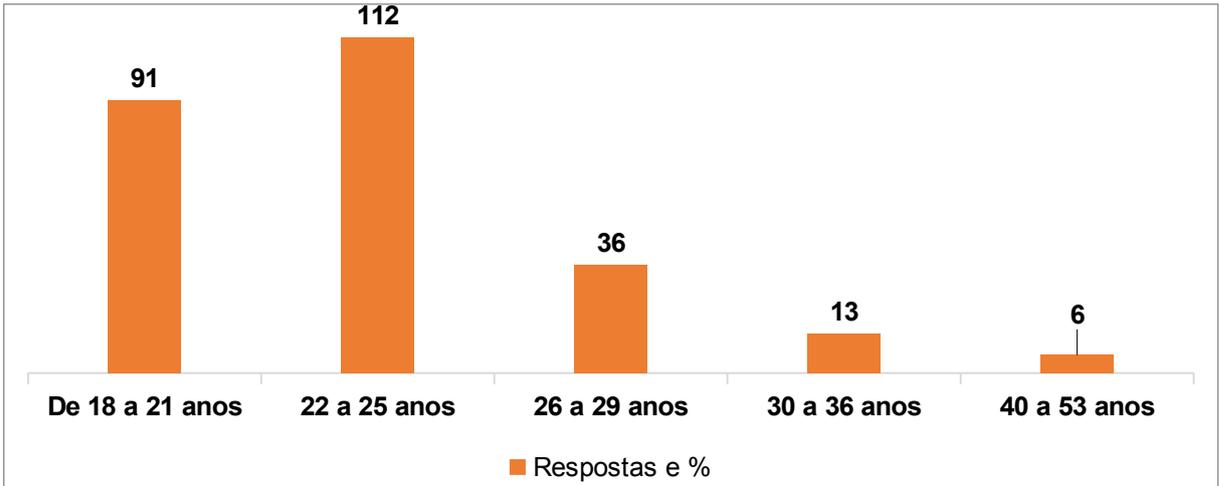
Gráfico 2 – Gênero dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à idade, observado pelo Gráfico 3, 43% das pessoas que responderam estão na faixa etária de 22 a 25 anos, com 112 respondentes. Contudo, o percentual de alunos com 18 a 21 anos também pode ser levado em conta, com 91 respondentes. Esse dado pode ser interpretado por causa do círculo de amigos da autora que faz parte da faixa etária que teve maior representatividade, ou seja, como o envio ocorreu de forma *on-line*, a princípio, a autora enviou o questionário para grupos de *Whatsapp* que fazia parte, onde estavam seus contemporâneos do curso de Administração.

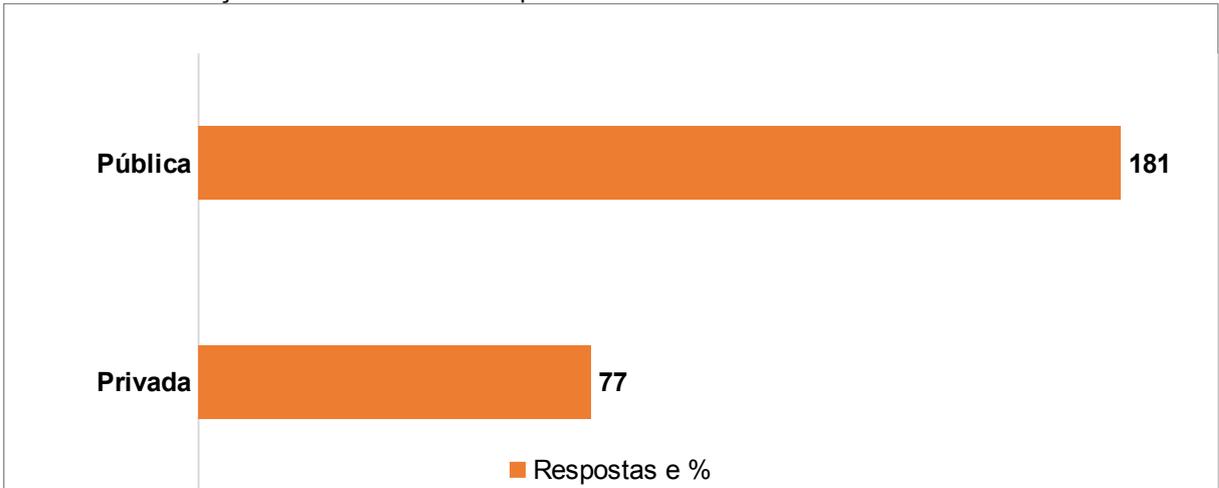
Gráfico 3 – Faixa etária dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à instituição que os alunos respondentes estudam, a maior frequência foi instituições públicas com 70%, conforme mostra o Gráfico 4.

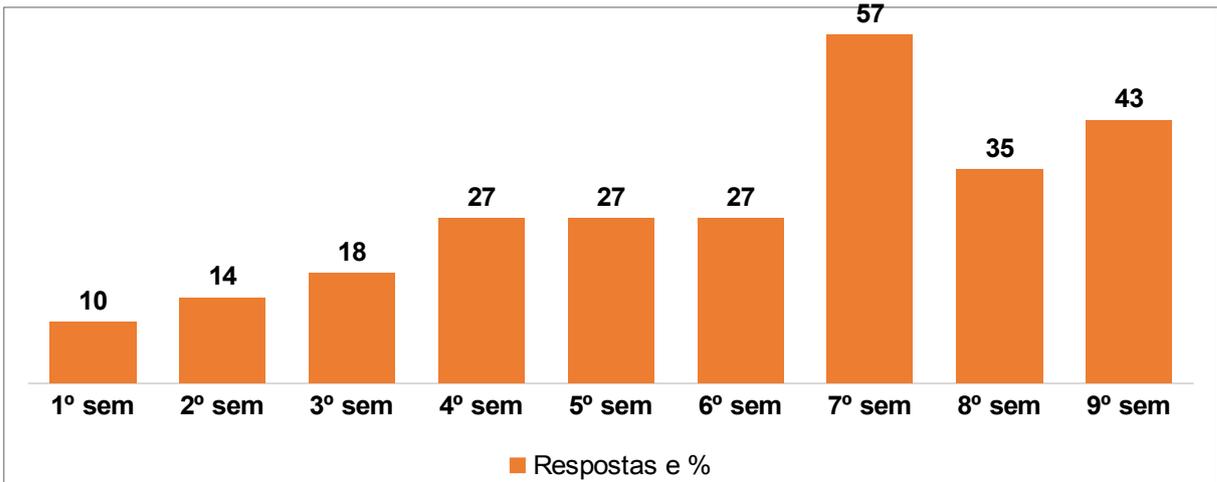
Gráfico 4 – Instituição onde estudam os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao semestre atual cursado, o 7º semestre foi o que teve mais respondentes. Conforme o Gráfico 5, o 7º semestre teve um total de 57 respondentes, sendo 22% do total.

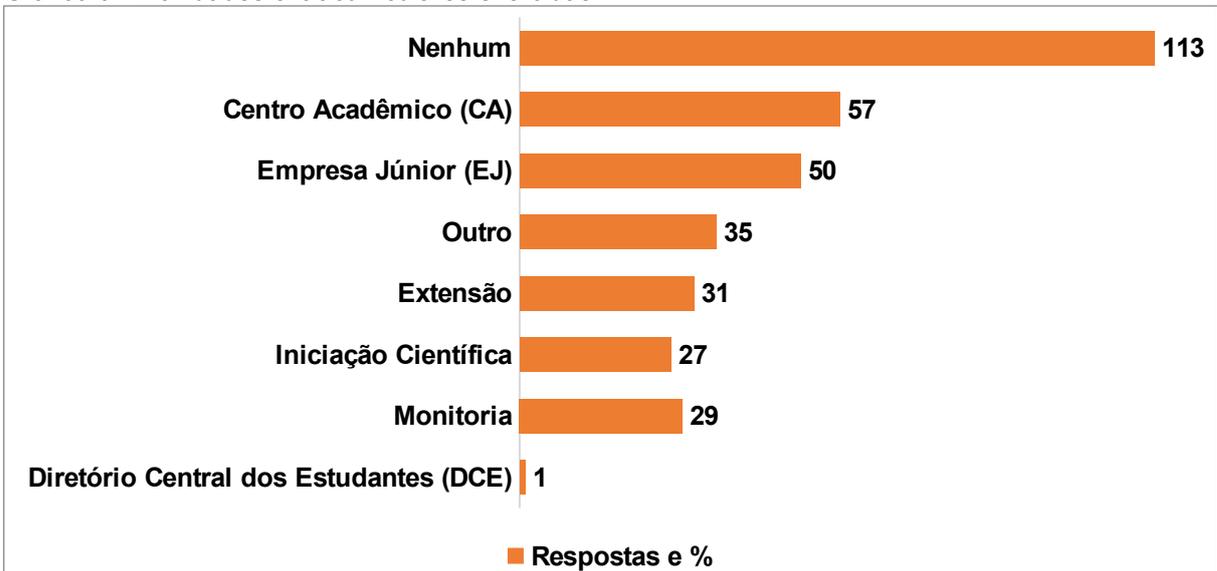
Gráfico 5 – Semestre atual dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto às atividades extracurriculares que os respondentes participaram no ambiente acadêmico, entre os 258 respondentes do questionário, o total da amostra obtida foi de 343, isso se deve ao fato de um respondente poder marcar mais de uma opção. Porém, 113 respondentes não participam de nenhuma atividade extracurricular.

Gráfico 6 – Atividades extracurriculares exercidas



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 6, Centro Acadêmico e Empresa Júnior foram os que apresentaram maior participação dos alunos, com 57 e 50 respondentes, respectivamente, totalizando 17% para CA e 15% para EJ.

## 5.2 A percepção do CCO no ambiente de trabalho dos discentes

Para responder o primeiro objetivo específico da pesquisa, este tópico identifica a possível percepção de Comportamentos de Cidadania Organizacional no ambiente de trabalho dos discentes de Administração. Para esse fim, investigou-se o Comportamento de Cidadania Organizacional através de 14 itens que contêm suas três dimensões, quais são: Sugestões Criativas; Divulgação da Imagem Organizacional e Cooperação com os Colegas de Trabalho. Deste modo, conforme distribuídas no instrumento ECCO, as variáveis que compõem cada dimensão e os três fatores identificados foram analisadas quanto a Média ( $\bar{x}$ ) e Desvio Padrão (s).

Seus fatores aferem com qualidade semântica e precisão as ações inovadoras e espontâneas de trabalhadores em organizações, reunidas em três categorias: atos dirigidos para divulgar no ambiente externo uma imagem positiva da organização; atos visando apresentar novas ideias para melhor funcionamento do setor e da organização; atos voltados para apoiar colegas que necessitam de ajuda para realizar suas tarefas.

É considerado um escore alto quando fica entre 4 e 5, considerado médio quando fica entre 3 e 3,9 e considerado baixo quando o valor fica entre 1 e 2,9 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). A Tabela 1 apresenta os resultados para o fator 1 Sugestões Criativas.

Tabela 1 – Média e o Desvio-padrão das variáveis do fator 1 SC

Variáveis	Descrição	Média ( $\bar{x}$ )	Desvio Padrão (s)
<b>Fator 1 – Sugestões Criativas (SC)</b>		<b>3,66</b>	<b>0,853</b>
CCO3	Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho	3,98	0,918
CCO4	Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho	3,57	0,996
CCO7	Apresento sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho	3,75	0,977
CCO8	Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho	3,51	0,987
CCO10	Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho	3,46	1,01

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 1 apresenta os dados referentes às médias das respostas obtidas em relação às questões relacionadas a dimensão Sugestões Criativas. A variável “CCO3 - *apresento ao meu chefe soluções para os*

*problemas que encontro no meu trabalho*” foi o item que apresentou a maior média de concordância entre os discentes, com valores de  $\bar{x} = 3,98$ .

Esse resultado vai de encontro ao estudo de Rocha (2019) que revelou que os indivíduos apresentam sugestões inovadoras para atividades da empresa e ao estudo de Costa (2018).

As variáveis com as médias mais baixas foram as que envolvem trazer inovações para o trabalho, que foram a variável “CCO10 - *Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho*” e “CCO8 - *Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho*” com  $\bar{x} = 3,46$  e  $\bar{x} = 3,51$ , respectivamente. Essa dimensão alcançou as duas menores médias dos 14 itens, entendendo-se, assim, que não há muito entusiasmo em manifestar mudanças no seu ambiente de trabalho.

De acordo com a Tabela 1, a dimensão Sugestões Criativas atingiu a média geral ( $\bar{x} = 3,66$ ;  $s = 0,853$ ), classificando-se como valor “médio”.

Na Tabela 2, são apresentados os resultados pertencentes ao fator 2 Divulgação da Imagem Organizacional que são analisados em sequência.

Tabela 2 – Média e o Desvio-padrão das variáveis do fator 2 DIO

Variáveis	Descrição	Média ( $\bar{x}$ )	Desvio Padrão (s)
<b>Fator 2 - Divulgação da Imagem Organizacional (DIO)</b>		<b>3,97</b>	<b>0,804</b>
CCO1	Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la	3,89	0,989
CCO6	Quando falo sobre esta empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem	4,20	0,854
CCO11	Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta empresa	3,86	1,06
CCO12	Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta empresa	3,60	1,18
CCO14	Dou informações boas sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam sobre ela	4,28	0,818

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme apresentado na Tabela 2, a variável “CCO14 – *dou informações boas sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam sobre ela*” atingiu maior média geral entre as variáveis da dimensão DIO o que representou  $\bar{x} = 4,28$  e  $s = 0,818$ . Sugerindo que os discentes falam sobre os prós e méritos da empresa, mesmo fora do ambiente de trabalho, fazendo com que a empresa seja bem-quista por pessoas que não fazem parte dela (PORTO; TAMAYO, 2003). A variável que apresentou a menor média foi a

“CCO6 - Quando falo sobre esta empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem” com  $\bar{x} = 3,60$ .

De acordo com a Tabela 2, a dimensão Divulgação da Imagem Organizacional atingiu a média geral ( $\bar{x} = 3,97$ ;  $s = 0,804$ ), classificando-se como valor “médio”.

Na Tabela 3 são apresentados os resultados pertencentes ao fator 3 Cooperação com os Colegas de Trabalho que são analisados em sequência.

Tabela 3 – Média e o Desvio-padrão das variáveis do fator 3 CCT

Variáveis	Descrição	Média ( $\bar{x}$ )	Desvio Padrão (s)
<b>Fator 3 - Cooperação com os Colegas de Trabalho (CCT)</b>		<b>4,36</b>	<b>0,584</b>
CCO2	Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais	4,20	0,790
CCO5	Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho	4,48	0,744
CCO9	Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho	4,42	0,746
CCO13	Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho	4,33	0,788

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da Tabela 3 apontam que as variáveis com as maiores médias de concordância entre os participantes foram: “CCO5 - Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho” com  $\bar{x} = 4,48$  e o “CCO9 - Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho” com  $\bar{x} = 4,42$ . Segundo Oliveira (2018), o resultado expõe que os pesquisados realizam, com mais frequência, comportamentos ligados a auxiliar os colegas de trabalhos, principalmente se ele ainda não se familiarizou com as tarefas.

Esse resultado vai de encontro ao estudo de Costa (2018) que demonstrou que os comportamentos mais manifestados pelos colaboradores estão relacionados a ajudar aos demais colaboradores, principalmente se for para ajudar aos colegas de trabalho que estão com alguma dificuldade ou não detém muito experiência.

Oliveira (2018) observa que os indivíduos que foram usados para a pesquisa demonstram possuir comportamentos que são os característicos dos fatores da ECCO, se atraindo mais pelos projetos, ajudando a equipe e expõem para pessoas de fora da empresa as qualidades dela. Bowling (2010) cita que quando a empresa incentiva o CCO entre os colaboradores, além de

ter colaboradores mais satisfeitos, tem-se também como efeito a queda de comportamentos prejudiciais a organização.

Em conformidade com a Tabela 3, a média geral da dimensão Cooperação com os Colegas de Trabalho foi de ( $\bar{x} = 4,36$ ;  $s = 0,584$ ), demonstrando que das três dimensões do Comportamento de Cidadania Organizacional a que têm maior ocorrência nos alunos de Administração é Cooperação com os Colegas de Trabalho.

A Tabela 4 apresenta a descrição das médias gerais de cada um dos três fatores para fins de comparação e mensuração do CCO dos discentes de Administração. As três médias encontram-se entre alto e médio do ponto central da escala, tendo em vista a variação de 1 (um) a 5 (cinco). Os três fatores apresentaram p-valor superior a 0,001.

Tabela 4 – Níveis dos fatores do CCO

<b>Fator do CCO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Classificação (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014)</b>
Sugestões Criativas	3,66	0,853	Médio
Defesa da Imagem Organizacional	3,97	0,804	Médio
Cooperação com os Colegas de Trabalho	4,36	0,584	Alto

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a Tabela 4, o fator 3, Cooperação com os Colegas de Trabalho, apresentou a média geral mais alta entre os três fatores que correspondem ao Comportamento de Cidadania Organizacional neste estudo ( $\bar{x} = 4,36$ ;  $s = 0,584$ ). No entanto, o fator 1 Sugestões Criativas e o fator 2 Defesa da Imagem Organizacional classificaram-se com média geral média, tendo como Sugestões Criativas a menor média entre os três fatores analisado com  $\bar{x} = 3,66$ .

Ao abordar outros estudos anteriores que usaram as três dimensões para os CCO, elaborados no cenário brasileiro, identifica-se evidências similares as descobertas neste estudo. Tal como, os estudos de Rocha (2019), com 255 militares do gênero feminino e masculino da Força Aérea Brasileira, de Lettiere (2016), com 53 servidores da Universidade Federal de Goiás, de Vieira Júnior (2015), realizado com 381 trabalhadores brasileiros de organizações públicas e privadas de empresas familiares nordestinas. Em todos esses estudos, foram encontrados como mais

aplicados as ações relacionadas o fator cooperação com os colegas de trabalho, comparado aos outros fatores.

Por fim, esse estudo confirmou que o fator do Comportamento de Cidadania Organizacional que mais tem predominância é a dimensão Cooperação com os Colegas de Trabalho. Segundo Lettiere (2016), é significativo apenas o aspecto colaborativo, não há de fato uma preocupação com a imagem, com a iniciativa.

### 5.3 Variáveis de influência sobre a percepção de CCO

Com o propósito de responder o segundo objetivo específico da pesquisa, este tópico analisa as influências das variáveis gênero, setor da organização em que trabalha, setor da IES em que estuda sobre a percepção de Comportamento de Cidadania Organizacional.

Na Tabela 5 estão listadas as médias relacionadas ao gênero e as dimensões do CCO.

Tabela 5 – Gênero X dimensões do CCO

Dimensões	Gênero	N	Média	Desvio Padrão	Teste t (p-valor)
Sugestões Criativas	Masculino	140	3,7043	0,82321	0,362
	Feminino	118	3,6068	0,88903	
Divulgação da Imagem Organizacional	Masculino	140	3,9371	0,79967	0,479
	Feminino	118	4,0085	0,81078	
Cooperação com os Colegas de Trabalho	Masculino	140	4,2518	0,61420	0,001
	Feminino	118	4,4979	0,51938	

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar, através da estatística descritiva, os resultados da Tabela 6, onde foi cruzado o gênero e as dimensões do CCO, mostram que a dimensão Cooperação com os Colegas de Trabalho, através do gênero feminino, possui média 4,49. Segundo o teste t, para o gênero feminino, houve uma diferença estatisticamente significativa entre os gêneros, pois o p-valor = 0,001, ficou abaixo de 0,05, sendo menor que o nível de significância de 5%.

Portanto, a diferença entre os gêneros é significativa, apontando a dominância da dimensão cooperação com os colegas de trabalho, no gênero feminino. Isto significa que, para essa amostra, as alunas do gênero feminino apresentaram um resultado maior de Comportamento de Cidadania

Organizacional para a dimensão cooperação com os colegas de trabalho do que os alunos do gênero masculino, revelando que elas realizam esses comportamentos com maior frequência.

Ao reportar-se à estudos anteriores que também utilizou as mesmas dimensões para os CCO, percebe-se evidências diferentes, em relação ao gênero, as encontradas neste estudo. Por exemplo, o estudo de Rocha (2019), onde observou-se que o gênero não possui efeito ponderador na relação entre o Enriquecimento Trabalho-Família (ETF) e Cooperação com os Colegas de Trabalho, e na relação entre Enriquecimento Família Trabalho (EFT) e Cooperação com os Colegas de Trabalho para a amostra de militares. Revelou-se que as relações entre ETF e Sugestões Criativas e EFT e Sugestões Criativas foram ponderadas pelo gênero.

Nas outras dimensões, embora apresentem médias diferentes entre gêneros, o p-valor do teste t não nos permite concluir uma diferença significativa. Ou seja, os níveis de DIO e SC não variam significativamente de acordo com gênero dos respondentes.

A Tabela 6 relaciona as médias associadas ao setor de trabalho e as dimensões do CCO.

Tabela 6 – Setor da organização que trabalha X dimensões do CCO

<b>Dimensões</b>	<b>Setor de trabalho</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Teste t (p-valor)</b>
Sugestões criativas	Trabalho/estagio atualmente (setor público)	51	3,6667	0,77115	0,885
	Trabalho/estagio atualmente (setor privado)	169	3,6473	0,85837	
Divulgação da imagem organizacional	Trabalho/estagio atualmente (setor público)	51	3,9686	0,71147	0,872
	Trabalho/estagio atualmente (setor privado)	169	3,9479	0,82787	
Cooperação com os colegas	Trabalho/estagio atualmente (setor público)	51	4,5294	0,46273	0,034
	Trabalho/estagio atualmente (setor privado)	169	4,3358	0,59515	

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao verificar os resultados do cruzamento entre o setor de trabalho e as dimensões do CCO, a Tabela 7 exibe que a dimensão Cooperação com os Colegas de Trabalho, do setor público, possui média 4,52, sendo a maior. O teste t apresenta um p-valor de 0,03, o que demonstra uma diferença significativa entre os setores.

Assim, a diferença entre os setores de trabalho é significativa, evidenciando a dominância da dimensão cooperação com os colegas de trabalho, no setor público. Ou seja, para essa amostra, os alunos que trabalham ou estagiam em setor público apresentaram um resultado maior de Comportamento de Cidadania Organizacional, considerando a dimensão CCT, do que os alunos que trabalham ou estagiam em setor privado para a dimensão cooperação com os colegas de trabalho, revelando que eles realizam esses comportamentos com maior frequência.

As médias ligadas ao setor de IES e as dimensões do CCO, estão apresentadas na Tabela 7.

Tabela 7 – Setor da IES X dimensões do CCO

<b>Dimensões</b>	<b>Setor da IES</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Teste t (p-valor)</b>
Sugestões criativas	Pública	181	3,6983	0,85625	0,266
	Privada	77	3,5688	0,84608	
Divulgação da imagem organizacional	Pública	181	3,9878	0,81382	0,581
	Privada	77	3,9273	0,78399	
Cooperação com os colegas	Pública	181	4,3771	0,57832	0,593
	Privada	77	4,3344	0,60237	

Fonte: Dados da pesquisa.

Observando os resultados da Tabela 7, onde foi cruzado o setor da IES e as dimensões do CCO, mostram que a dimensão Cooperação com os Colegas de Trabalho, de instituição pública, possui média 4,37, sendo a mais alta.

Segundo o teste t não houve uma diferença significativa entre os setores de IES, pois o p-valor = 0,593 é superior a 0,05, sendo maior que o nível de significância de 5%. Isto é, o fato de os discentes estudarem em instituições públicas ou instituições privadas não apresenta diferença entre esses dois públicos, quanto ao seu Comportamento de Cidadania Organizacional às três dimensões estudadas.

Logo, apesar de apresentar médias diferentes entre os setores da IES, o p-valor do teste t não nos permite concluir uma diferença significativa.

#### 5.4 Relações entre as dimensões da ECCO

A finalidade desse tópico é responder o terceiro objetivo específico o qual busca investigar as relações entre as dimensões sugestões criativas, defesa da imagem organizacional e cooperação com os colegas de trabalho.

Foram utilizadas técnicas de correlação de *Pearson* ( $r$ ) entre as dimensões estudadas. Segundo Field (2009), um coeficiente 0 (zero) indica ausência de relacionamento linear, isto é, se uma variável altera, a outra praticamente não muda. Para Cohen (1988), resultados entre 0,10 e 0,29 são pequenos; escores entre 0,30 e 0,49 são médios; e valores entre 0,50 e 1 são grandes.

A Tabela 8 apresenta os dados relacionados à análise de correlação realizada.

Tabela 8 – Análise de Correlação de *Pearson* entre as dimensões

		Médias SC	Médias DIO	Médias CCT
<b>Médias SC</b>	Pearson Correlation	1	0,267	0,322
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	258	258	258
<b>Médias DIO</b>	Pearson Correlation	0,267	1	0,301
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
	N	258	258	258
<b>Médias CCT</b>	Pearson Correlation	0,322	0,301	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	258	258	258

Fonte: Dados da pesquisa.

Para a análise dos dados, comparam-se as médias das dimensões do Comportamento de Cidadania Organizacional, em que foram obtidos os dados referentes à correlação de *Pearson*, o sigma entre as duas extremidades e o número de respostas utilizadas para a comparação.

De acordo com a Tabela 8, as análises dos dados indica um efeito pequeno entre as dimensões sugestões criativas e defesa da imagem organizacional. Entre as dimensões defesa da imagem organizacional e cooperação com os colegas de trabalho; e cooperação com os colegas de trabalho e sugestões criativas indica um efeito médio.

Destaca-se que a correlação que apresenta maior associação é entre as dimensões cooperação com os colegas de trabalho e sugestões criativas, com correlação = 0,322, sendo assim, tida com uma correlação média, ou seja, quanto maior o nível de Comportamento de Cidadania Organizacional em relação a cooperação com os colegas de trabalho, maior também o nível de sugestões criativas e vice-versa. A que apresenta menor associação é entre as dimensões sugestões criativas e defesa da imagem organizacional, com correlação = 0,267, a qual representa uma correlação pequena.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção apresenta-se a resposta para o problema de pesquisa deste estudo, através do confronto dos objetivos com os respectivos resultados. Apresentam-se, também, as principais contribuições do estudo, as principais limitações do estudo e as sugestões para estudos futuros para este tema.

Com a fundamentação teórica, observou-se que diferentes causas influenciam nos comportamentos apresentados pelos indivíduos dentro e fora das organizações. Diante disso, surge a problemática desta pesquisa: Qual o nível de Comportamento de Cidadania Organizacional percebido por discentes do curso de Administração no seu ambiente de trabalho?

Para isto, foi realizada uma pesquisa junto aos discentes de Administração no seu ambiente de trabalho, da cidade de Fortaleza, Ceará-Brasil. Para consegui-lo, seguiram-se três objetivos específicos. O levantamento dos dados foi realizado por meio da aplicação de um questionário *on-line* formado por duas partes: dados sociodemográficos e profissionais e Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), o qual foi aplicado a uma população de 291 estudantes de Administração, totalizando uma amostra de 258 indivíduos. Ao final, constatou-se que, o fator Cooperação com os Colegas de Trabalho como o mais praticado.

Com a finalidade de responder o primeiro objetivo específico desse estudo o qual foi identificar a percepção do Comportamento de Cidadania Organizacional dos discentes em seu ambiente de trabalho, seguiu-se a análise das médias e padronização das dimensões da ECCO. A análise da dimensão Cooperação com os Colegas apresentou a média maior do que as outras duas dimensões, conseqüentemente, é a dimensão de maior ocorrência entre os discentes. Em estudos anteriores, essa dimensão também foi a mais praticada entre os indivíduos pesquisados.

O segundo objetivo específico foi analisar as influências das variáveis gênero, setor da organização em que trabalha, setor da IES em que estuda sobre a percepção de Comportamento de Cidadania Organizacional. Quanto ao gênero, o que influencia no Comportamento de Cidadania

Organizacional com maior frequência é o gênero feminino. Quanto ao setor em que trabalha, influencia no Comportamento de Cidadania Organizacional com maior frequência os alunos que trabalham ou estagiam em setor público. Quanto ao setor da IES, não houve diferença na influência do Comportamento de Cidadania Organizacional entre os alunos de instituições públicas e privadas.

Quanto ao terceiro objetivo específico, que diz respeito a investigar as relações entre as dimensões sugestões criativas, defesa da imagem organizacional e cooperação com os colegas de trabalho, verificou-se que a correlação que apresenta maior associação é entre a dimensão cooperação com os colegas de trabalho e a dimensão sugestões criativas, apresentando correlação considerada média.

O Quadro 10 relaciona os objetivos específicos e os principais resultados encontrados na pesquisa.

Quadro 10 – Objetivos específicos e principais resultados da pesquisa

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PRINCIPAIS RESULTADOS
Identificar a percepção do Comportamento de Cidadania Organizacional dos discentes em seu ambiente de trabalho	Observou-se que cooperação com os colegas de trabalho é a dimensão de maior força entre os estudantes de administração no seu ambiente de trabalho
Analisar as influências das variáveis gênero, setor da organização em que trabalha, setor da IES em que estuda sobre a percepção de Comportamentos de Cidadania Organizacional	Verificou-se uma diferença significativa entre o gênero feminino e a cooperação com os colegas de trabalho. Verificou-se uma diferença significativa entre o setor de trabalho do setor público e a cooperação com os colegas de trabalho. Não se verificou uma diferença significativa entre os setores de IES
Investigar as relações entre as dimensões sugestões criativas, defesa da imagem organizacional e cooperação com os colegas de trabalho	Através da técnica de correlação de <i>Pearson</i> constatou-se que as dimensões que mais se relacionam entre si são cooperação com os colegas de trabalho e sugestões criativas, com correlação = 0,322

Fonte: Elaborado pela autora.

As contribuições dessa pesquisa são para o contexto acadêmico e organizacional, podendo auxiliar no campo de estudo do Comportamento de Cidadania Organizacional, principalmente para a área da Administração, ao analisar a percepção de futuros gestores no ambiente de trabalho.

Faz-se importante destacar algumas limitações desse estudo, tais como: por ser uma amostragem não probabilística, uma de suas limitações é a restrição da interpretação dos resultados, pois as descobertas referem-se à

amostra integrada apenas por estudantes de Administração de Universidades e Faculdades somente da cidade de Fortaleza e a pandemia de Covid-19 que não permitiu que a aplicação dos questionários fosse presencialmente, onde resultaria em mais respostas, principalmente nas faculdades privadas de Fortaleza.

Como sugestão para futuras pesquisas, seria a aplicação da escala utilizada neste estudo em amostras de outros estudantes de Administração de diferentes Universidades e Faculdades em nível estadual ou até mesmo nacional, pois diferenças entre locais poderão ter impacto nos resultados. Sugere-se também relacionar o construto CCO com outros construtos relevantes dos Estudos Organizacionais visando compreender relações no ambiente de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALCADIPANI, Rafael; BERTERO, Carlos Osmar. Guerra fria e ensino do management no Brasil: o caso da FGV-EAESP. **ERA**, São Paulo, v. 52, n. 3, mai./jun., p. 284-299, 2012.

ANDRADE, T. **Antecedentes Contextuais dos Comportamentos de Cidadania Organizacional**. 2017. 189 f. Tese (Doutorado em Administração) Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.

ANDRADE, T.; COSTA, V. F.; ESTIVALETE, V. F. B.; LENGLER, L. **Comportamento de Cidadania Organizacional: Um Olhar à Luz dos Valores e da Satisfação no Trabalho**. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, v. 19, n. 64, p. 236-262, 2017.

ANDRADE, T. de; ESTIVALETE, V. de F. B.; COSTA, V. F. **Comportamento de cidadania organizacional: versão brasileira da escala Comportamentos de Cidadania Organizacional para Trabalhadores do Conhecimento**. Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, RJ, v. 16, n. 3, p. 367–381, 2018. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/64088>. Acesso em: 26 jan. 2022.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; AMBONI, Nério. **Gestão de cursos de administração: metodologias e diretrizes curriculares**. São Paulo: Prentice Hall, 2004. 242 p.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; AMBONI, Nério. **Projeto pedagógico para cursos de administração**. São Paulo: M. Books, 2002.

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

BARCELLOS, R. de M. R. de; DELLAGNELO, E. H. do L.; SALIÉS, G. P. **Universidade, Sociedade e Formação do Administrador: Uma reflexão necessária**. Administração: Ensino e Pesquisa, Rio de Janeiro. V. 12, n. 4, p. 671-696. Out/Nov/Dez/2011.

BASTOS, A. V. B.; SIQUEIRA, M. M. M.; GOMES, A. C. P. **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. SIQUEIRA (Org.). Porto Alegre: Artmed, 2014.

BOLINO, M.; KLATZ, A. C.; TURNLEY, W. H. Exploring the Dark Side of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Organizational Behavior**, v. 34, p. 542-550, 2013. Disponível em: <[https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002\\_3?journalCode=&](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_3?journalCode=&)>. Acesso em: 02 nov. 2021

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Elementos de Comportamento Organizacional**. Edição Revista. 1ª. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016. 344 p.

BOWLING, N. A. Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role Behaviors. **J Bus Psychol** (Springer), 25: 119-130, 2010.

BRASIL. **Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração**. DOU nº. 137, seção 01 de 19/07/2005. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12991](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12991)> Acesso em: 01 nov. 2021.

CANTAL, C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; PORTO, J. B. Cooperação, comportamentos proativos ou simplesmente cidadania organizacional? Uma revisão da produção nacional na área. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 15. n. 3, p. 286-297, 2015.

CERVO, A. L. VERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7. ed. Barueri, SP: Manole, 2009.

CHUN, J.S; SHIN, Y; CHOI, J.N; KIM, M.S. Como a Ética Empresarial Contribui para o Desempenho Financeiro da Empresa?: O Papel Mediador do Compromisso Organizacional Coletivo e do Comportamento da Cidadania Organizacional. **Revista de Administração**, v. 39, n. 4, p. 853-877, 2013. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206311419662>>. Acesso em : 02 nov. 2021

COHEN, Jacob. **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. Hillsdale: Erlbaum, 1988.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO – CFA. **História da Profissão**. Administração, 2018. Disponível em: <<https://cfa.org.br/administracao-administracao/administracao-historia-da-profissao/>>. Acesso em: 24 out. 2021.

COSTA, G. L. A. **Antecedentes dos comportamento de cidadania organizacional: um estudo com trabalhadores do conhecimento de ti**. 2019. 125 f. Dissertação (Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Gestão de Pessoas e Comportamentos) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2019.

COSTA, Sérgio Francisco. **Introdução Ilustrada à Estatística**. 4. ed. São Paulo: Harbra, 2005.

COSTA, V. F. **Diferentes motivos, diferentes comportamentos? A influência da Teoria da Autodeterminação nos comportamentos de cidadania organizacional e de cidadania organizacional para o meio ambiente**. 2018. 154 f. Tese (Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Administração, Linha de Pesquisa Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2018.

COSTA, V. F. **Comportamento de cidadania organizacional: sua interação com os valores organizacionais e a satisfação no trabalho**. 2014. 153 f. Dissertação (Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Sistemas, Estruturas e Pessoas) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2014.

COSTA, VÍVIAN FLORES e ANDRADE, TAÍS DE. **Comportamento de cidadania organizacional: caracterização da produção científica internacional no período de 2002 a 2012**. RAM. Revista de Administração Mackenzie [online]. 2015, v. 16, n. 2, pp. 45-71. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n2p45-71>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. **A formação e a ideologia do administrador de empresas**. Rio de Janeiro: Vozes, 1981.

FERREIRA, A. B. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando SPSS**. Tradução Lori Viali. – 2 ed. – Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. São Paulo: Atlas, 2008.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência**. RAC, Edição Especial, p. 183-196, 2001.

GOMES, Ana Cristina Passos et al. **Cidadania e cidadania organizacional: Questões teóricas e conceituais que cercam a pesquisa na área**. Estud. psicol., Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 711-731, dez. 2014. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812014000300002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812014000300002&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 26 jan. 2022.

GUERRA, Eketor. **Áreas de atuação do administrador**. 2016. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/areas-de-atuacao-do-administrador/98305/>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

HAIR JR, J. F; BABIN, B; MONEY, A. H; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR Jr., J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E. & TATHAM, R.L. **Análise multivariada de dados**. 6.ed. Porto Alegre, Bookman, 2009. 688p.

KATZ, D. & KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1974.

KATZ, Daniel; KAHN, Robert Louis. **The social psychology of organizations**. 1978.

KOEKEMOER, E.; MOSTERT, K.; ROTHMANN JR., I. Interference between work and nonwork roles: the development of a new South African Instrument. **Journal of Industrial Psychology**, v. 36, n. 1, 2010.

LEE, U. H.; KIM, H. K.; KIM, Y. H. **Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes**. *Global Business & Management Research*, v. 5, n. 1, p. 54-65, 2013. Disponível em: <<https://www.semanticscholar.org/paper/Determinants-of-Organizational-Citizenship-Behavior-LeeKim/8e53bd52437014475729dd25dbe91e8d66e01d67>>. Acesso em: 02 nov. 2021

LETTIERI, T. M. **Comportamento organizacional e comunicação: a representação social do servidor público**. 2016. 232 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2016.

LIEVENS, F.; ANSEEL, F. Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behaviour measure across samples in a Dutch-speaking context. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 77, p. 299-306, 2004.

LIMA, M. C. S. **Avaliação de impacto das ações de capacitação no trabalho dos servidores de uma instituição pública de ensino superior**. 2016. 229 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, 2016.

MACHADO, Lorena Ribeiro. **Comprometimento organizacional: um estudo mediacional entre a percepção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacionais entre trabalhadores de um polo industrial**. 2019. 139 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

MANTOVANI, Neodir O. et al. **Avaliação do ensino de administração na perspectiva de egressos e dirigentes de empresas**. In: ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 6., 1995, Natal. Anais... Natal: ENANGRAD, 1995

MARQUES, Roberto. **Descubra o que é competência profissional**. 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/porta/descubra-o-que-e-competencia-profissional/>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

MARTINS, Carlos Benedito. **Surgimento e expansão dos cursos de administração no Brasil (1952-1983)**. São Paulo: **Ciência e Cultura**, v. 41, n. 7, p. 663-676, jul. 1989.

MARTINS, V. **Comprometimento Organizacional afetivo e engajamento no trabalho como preditores de Comportamentos Cidadania Organizacional**. 2014.

MARTINS, V.; COSTA, L. V.; SIQUEIRA, M. M. M. O impacto do comprometimento afetivo e do engajamento no trabalho sobre os comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**. v. 6, n. 2, p. 1-13, 2015.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.

MOREIRA, B. S. **Uma análise de conteúdo escrito sobre as referências à responsabilidade social corporativa em instituições de ensino superior no Rio de Janeiro**. 2015. 98 f. Dissertação (Mestrado da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas) - Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, RJ, 2015.  
NAGHETTINI, M.; PINTO, E. J. A. **Hidrologia Estatística**. Belo Horizonte, Ed. CPRM, 2007.552 p

NEVES, P.; PAIXÃO, R. **Comportamento de cidadania organizacional: uma revisão do conceito**. Comunicação e Ciências Empresariais, n. 9, p. 33-52, 2014.

NICOLINI, A. M. **A graduação em Administração no Brasil: uma análise das políticas públicas**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola Brasileira de Administração Pública, Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2000.

NICOLINI, Alexandre. **Qual será o futuro das fábricas de administradores? RAE**, São Paulo, v. 43, n. 2, abr./mai./jun., p. 44-54, 2003.

OLIVEIRA, B. B. **Comportamento de cidadania organizacional e engajamento no trabalho: um estudo em uma concessionária de energia elétrica**. 2018. 203 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2018.

ORGAN, D. W.; PODSAKOFF, P. M.; MACKENZIE, S. B. **Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents, and consequences**. Thousand OA: SAGE Publications, 2006.

ORGAN, D. W. **Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome**. Canada: Lexington Books, 1988. p. 4.

ORGAN, D. W., RYAN, K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, v.48, p. 775-802, 1995. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>>. Acesso em: 02 nov. 2021

PAINE, J. B.; ORGAN, D. W. The cultural matrix of organizational citizenship behavior: some preliminary conceptual and empirical observations. **Human Resource Management Review**, v. 10, n.1, 2000.

PAIVA, K. C. M.; ESTHER, A. B.; MELO, M. C. O. L. Formação de competências e interdisciplinaridade no ensino de administração: uma visão dos alunos. **Revista Gestão e Planejamento**, v. 5, n. 2, p. 63-77, 2004.

PAES DE PAULA, A. P. Tragtenberg e a Resistência da Crítica: pesquisa e ensino na administração hoje. **RAE – Revista de Administração**. v. 41, n. 3, p. 77-81, Jul./Set. 2001.

PILATI, R.; ABBAD, G. Análise fatorial confirmatória da escala de impacto de treinamento no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 21, p. 43-51, 2005.  
PINTO, Vera Regina Ramos; MOTTER JUNIOR, Mario Divo. Uma abordagem histórica sobre o ensino da administração no Brasil. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 6, n. 4, p. 1-28, 2012.

PORTO, J. B.; TAMAYO, A. Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações. **Estudos de Psicologia**, v. 8, n. 3, p. 393-402, 2003.

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. 2000.

RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA - RUF. **Lista de universidades, faculdades, centros universitários e carreiras.** Lista de instituições e cursos, 2019. Disponível em: <<https://ruf.folha.uol.com.br/2019/lista-universidades-instituicoes/>> Acesso em: 17 abr. 2020

RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA - RUF. **Ranking de cursos de graduação.** Ranking de cursos de Administração de Empresas, 2019. Disponível em: <<https://ruf.folha.uol.com.br/2019/lista-universidades-instituicoes> > Acesso em: 05 fev. 2022

REGO, A. Climas éticos e comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, v. 42, p. 50-63, 2002.

REZENDE, H. A. **A Liderança Transformacional e Transacional e as suas influências nos comportamentos de Cidadania Organizacional.** 2010, Dissertação (Mestrado), Instituto Universitário de Lisboa, Portugal, 2010.

ROCHA, R. P. N. N. **A influência do gênero na relação entre enriquecimento trabalho-família e comportamento de cidadania organizacional: um estudo com militares da força aérea brasileira.** 2019. 135 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Santa Maria, RS, 2019.

ROETHLISBERGER, F. J.; DICKSON, W. J. **Management and the Worker**. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1939.

SCHAPPE, S.P. “**The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior**”, *Journal of Psychology*, Vol. 132, pp. 277-90, 1998.

SERVA, M. **Contribuições para uma teoria organizacional brasileira**. *Revista de Administração Pública*, v. 24, n. 2, p. 10-21, 1990.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese (Doutorado em Psicologia). Brasília: Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, 1995.

SIQUEIRA, M. M. M. Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 7, n. especial, pp.165-184, 2003.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Novas Medidas do Comportamento Organizacional**. São Paulo, SP: Artmed, 2013.

SOBRAL, Filipe; PECL, Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

TERENCE, Ana Claudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO-ENEGE*, 26. 2006, Fortaleza. **Anais[...]**. Fortaleza: Abepro, 2006.

TINTI, J. A; VENELLI-COSTA, L; VIEIRA, A.M; CAPPELLOZZA, A. The impact of human resources policies and practices on organizational citizenship behaviors. **Brazilian Business Review**, v. 14, n. 6, 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/bbr/a/xYZwYkTKW4q4wXnmrkwkqGw/?lang=en>>. Acesso em: 02 nov. 2021.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA JÚNIOR, Holdemar Gonçalves. **Cidadania organizacional e liderança gerencial em empresas familiares nordestinas**. 2015. 117 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria, Fortaleza-CE, 2015.

VIEIRA, Tatiana Roberta Evangelista. **Análise da motivação dos auditores de contas públicas da Controladoria Geral do Estado da Paraíba, segundo a teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg**. 2013. 116 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

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

ZOMER, L.B.; SANTOS, A.R.; COSTA, K.O.C. **O perfil de alunos do curso de Administração: um estudo com base nas gerações X, Y e Z**. Rev GUAL, Florianópolis, v. 11, n. 2, p. 198-221, maio, 2018.

## **APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS**

## Questionário sobre a relação do Comportamento de Cidadania Organizacional a partir da visão de estudantes de Administração

Este questionário é parte integrante de uma pesquisa para elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso de Administração na Universidade Federal do Ceará. Tem como objetivo identificar o Comportamento de Cidadania Organizacional mais praticado pelos discentes do curso de Administração, de algumas Universidades/Faculdades da cidade de Fortaleza, que já estão inseridos no mercado de trabalho, no seu ambiente organizacional. Desde já, agradeço sua colaboração.

VOCÊ É ESTUDANTE DE ADMINISTRAÇÃO?

- Sim
- Não

TRABALHA/ESTAGIA:

- Trabalho/estagio atualmente (setor privado)
- Trabalho/estagio atualmente (setor público)
- Não trabalho/estagio atualmente
- Nunca trabalhei/estagiei

QUANTO TEMPO (EM MESES OU ANOS) VOCÊ FICOU NO SEU ÚLTIMO  
TRABALHO/ESTAGIO?

---

09/05/2020

Questionário sobre a relação do Comportamento de Cidadania Organizacional a partir da visão de estudantes de Administração

## ETAPA I: DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DO ENTREVISTADO

GÊNERO:

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não responder
- Outro

IDADE:

---

INSTITUIÇÃO ONDE ESTUDA:

- Pública
- Privada

SEMESTRE QUE CURSA ATUALMENTE:

- 1º
- 2º
- 3º
- 7º
- 8º
- 9º

09/05/2020

Questionário sobre a relação do Comportamento de Cidadania Organizacional a partir da visão de estudantes de Administração

APONTE SE VOCÊ JÁ ATUOU EM:

- Centro Acadêmico (CA)
- Diretório Central dos Estudantes (DCE)
- Empresa Junior (EJ)
- Extensão
- Iniciação Científica
- Monitoria
- Nenhum
- Outro

ETAPA II: ESCALA DE COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL – ECCO (SIQUEIRA 2014)

Orientações: a seguir são listados vários tipos de comportamentos que as pessoas podem ter dentro ou fora da empresa onde trabalham. Indique, com sinceridade, a frequência com que você pratica esses comportamentos com relação a empresa que você trabalha/estagia ou que já trabalhou/estagiou.

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta.

- 1 - Nunca faço  
 2 - Pouca 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.

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

09/05/2020

Questionário sobre a relação do Comportamento de Cidadania Organizacional a partir da visão de estudantes de Administração

**2. Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais.**

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**3. Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.**

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**4. Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho.**

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**5. Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho.**

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

09/05/2020

Questionário sobre a relação do Comportamento de Cidadania Organizacional a partir da visão de estudantes de Administração

6. Quando falo desta empresa, passo a melhor das impressões para os que não a conhecem.

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

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

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

8. Apresento ao meu chefe ideias novas sobre o meu trabalho.

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

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

Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**10. Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho.**  
Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1                      2                      3                      4                      5

**11. Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta empresa.**  
Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1                      2                      3                      4                      5

**12. Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta empresa.**  
Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1                      2                      3                      4                      5

**13. Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho.**  
Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1                      2                      3                      4                      5

[https://docs.google.com/forms/d/1Am5ypLIQZRj9CNBS\\_Sc1C66FUGjZn8c\\_jnW95TlwPo/edit#response=ACYDBNJOg-QX0w0b96j91-p8lsvFWD...](https://docs.google.com/forms/d/1Am5ypLIQZRj9CNBS_Sc1C66FUGjZn8c_jnW95TlwPo/edit#response=ACYDBNJOg-QX0w0b96j91-p8lsvFWD...) 6/7

**14. Dou informações boas sobre esta empresa para quem me perguntam sobre ela.**  
Dê sua nota marcando aquele número (1 a 5) que melhor representar sua resposta. 1 - Nunca faço; 2 - Pouca vezes faço; 3 - Às vezes faço; 4 - Muitas vezes faço; 5 - Sempre faço.

1                      2                      3                      4                      5

Este formulário não foi criado nem gerenciado pelo Google.

Google Formulários