

Prioridades Axiológicas Como Fatores Explicativos do Comportamento de Cidadania Organizacional no Cenário da Farmácia de um Hospital Universitário

Autoria: Lúcia de Fátima Rocha Bezerra Maia, Verônica Morais Ximenes, Joana D'Arc de Oliveira, Júlia de Souza Firmeza

Resumo

Os valores norteiam a vida cotidiana do ser humano e seu modo de viver, contribuindo para a manifestação de comportamentos de cidadania organizacional. Esta pesquisa objetiva verificar a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário da UFC. A pesquisa caracteriza-se por ser um estudo de caso, utilizando a abordagem qualitativa e quantitativa. Os instrumentos aplicados foram o Inventário de Valores; a Escala de Civismo; e uma entrevista. Participaram da pesquisa quantitativa quarenta e cinco funcionários e da qualitativa dez sujeitos. A análise de regressão linear múltipla evidencia que, a nível de significância de 10%, os fatores criação de clima favorável à organização no ambiente externo, e sugestões criativas são explicados pelas prioridades axiológicas; no entanto, a nível de significância de 5%, o comportamento de cooperação é explicado pelos valores pessoais de ordem superior. O fator clima favorável ao sistema, sugestões criativas e autotreinamento são explicados pela escolaridade, evidenciando que o conhecimento contribui para a manifestação de idéias e a busca pela capacitação no contexto de trabalho. A análise qualitativa demonstra que os valores pessoais relacionam-se ao comportamento de cidadania no trabalho.

Palavras-chave: Valores Pessoais, Cidadania Organizacional, Farmácia Hospitalar.

1 Introdução

Pesquisadores declaram que o comportamento de cidadania organizacional contribui para o alcance da efetividade organizacional. Porto e Tamayo (2003) assinalam que esse comportamento abrange as atitudes manifestadas voluntariamente pelos trabalhadores, os quais afluem para a obtenção das metas institucionais e corroboram para o crescimento da organização como um todo.

A relevância deste estudo no contexto da farmácia hospitalar refere-se à contribuição para o desenvolvimento institucional, além de proporcionar aos gestores uma base consolidada para elaborar políticas de gestão de pessoas que convirjam para a produção de um ambiente onde os funcionários apresentem comportamento de cidadania organizacional.

Schwartz (2005) preconiza que os valores são critérios utilizados pelas pessoas para avaliar as ações, os indivíduos e os eventos. Esse conceito revela que o ser humano exprime o comportamento com arrimo em seus valores, os quais orientam as suas preferências e decisões ao longo de sua existência. Consoante Siqueira (2003), esse comportamento se baseia em uma relação de troca social, na qual os funcionários manifestam atitudes de colaboração espontânea.

O Serviço de Farmácia tem como missão atender com qualidade aos clientes do Hospital Universitário da UFC no âmbito da assistência farmacêutica e desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão. Sob esse prisma, o estudo dos comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários da farmácia hospitalar tenciona contribuir com o perfil de qualidade perseguida pelos seus gestores e funcionários.

O objetivo desta pesquisa consiste em verificar a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universitária Federal do Ceará.

2 Valores Humanos Básicos e sua estrutura de relações

Os valores estão presentes no cotidiano do ser humano, desde os primórdios de sua existência, norteados o modo de ser e as escolhas ante as vicissitudes de sua vida. Rokeach (1973, p.5) formulou um conceito de valor, como sendo:

Uma crença duradoura em que um modo específico de conduta ou estado-final de existência é pessoal ou socialmente preferível a um modo de conduta ou estado-final de existência oposto ou inverso. Um sistema de valores é uma organização duradoura de crenças em relação a modos de conduta preferíveis ou estados finais de existência ao longo de um *continuum* de importância relativa.

Schwartz e Bilsky (1987, p. 551), revisando a literatura dos valores humanos, identificaram cinco características comuns à maioria das definições:

Valores são princípios ou crenças sobre o desejável ou estados de existência, que transcendem situações específicas, que guiam a seleção ou avaliação de comportamentos e eventos e que são ordenados por sua importância. Assim, valores são representações cognitivas de três tipos de necessidades universais humanas: necessidades biológicas do organismo, necessidades de interação social para coordenação interpessoal e demandas sócio-institucionais para a sobrevivência e o bem-estar dos grupos.

Na Psicologia Social, o conceito de valores salienta a sua dimensão motivacional. Consoante Tamayo e Schwartz (1993), eles são definidos como princípios trans-situacionais, organizados hierarquicamente, relativos a estados de existência ou modelos de comportamentos desejáveis, que orientam a vida do indivíduo e expressam interesses individuais, coletivos ou mistos, bem como diversos tipos motivacionais.

Esse conceito evidencia a raiz dos valores como de ordem motivacional, já que expressam interesses e desejos, próprios de motivações bem determinadas. Os valores exercem uma função mobilizadora e orientadora do comportamento humano. Schwartz (1994, p.21) redefiniu o conceito, ao expor que: "valores são metas trans-situacionais, desejáveis, variando em grau de importância, que servem como guias principais na vida de uma pessoa ou entidade social".

A Teoria de Valores, de Schwartz (1994), configura as principais características dos valores. São crenças intrinsecamente relacionadas à emoção, em que, ao serem ativados, os valores despertam sentimentos positivos ou negativos; valores representam um construto motivacional, estando relacionados a objetivos desejáveis que as pessoas se empenham para obtê-los; transcendem situações e ações específicas, caracterizando-se por apresentarem objetivos abstratos. Os valores guiam a seleção e avaliação de ações, políticas, pessoas e eventos, considerando-se como padrões ou critérios; também são ordenados pela importância relativa aos demais; e constituem um sistema ordenado de prioridades axiológicas de cada ser humano, caracterizando-o como um ser individual e ímpar. Essa característica hierárquica dos valores os distingue de normas e atitudes.

Resultados de pesquisas realizadas por Tamayo e Schwartz (1993) sobre a estrutura motivacional dos valores demonstraram que a hierarquia axiológica pode ser consolidada com base nos tipos motivacionais. Um tipo motivacional é um fator composto por diversos valores que apresentam similaridade do ponto de vista do seu conteúdo motivacional.

Os dez tipos motivacionais são definidos por Schwartz (2005), considerando os objetivos amplos que eles expressam. Os valores de autodeterminação referem-se a pensamento e a ação independente, englobando a capacidade de escolher e criar. Os valores de estimulação têm como meta a procura de novidade e o desafio na vida, os quais são fundamentais para consolidar um nível satisfatório de funcionamento.

Consoante Schwartz (2005), a meta motivacional dos valores de hedonismo está ligada ao prazer e à gratificação, os quais são provenientes de necessidades orgânicas e do prazer associado à satisfação. O valor realização constitui o sucesso pessoal por meio de demonstração de competência, tendo como consequência o reconhecimento social. O

desempenho competente resulta em mudanças qualitativas no plano pessoal e social, afluindo para a consecução dos objetivos institucionais. O valor de poder compreende a busca por *status* social e prestígio, controle ou domínio sobre pessoas e recursos.

Schwartz (2005) postula a idéia de que os valores de realização evidenciam a performance de uma pessoa bem-sucedida na dinâmica da vida cotidiana, enquanto os valores de poder focalizam na manutenção de uma posição dominante dentro do sistema social. O valor de segurança compreende a busca pela harmonia e estabilidade da sociedade, dos relacionamentos e de si mesmo.

Conforme Schwartz (2005), os valores de conformidade referem-se ao comportamento de restrição de ações, inclinações e impulsos que tendem a prejudicar outros e que violam expectativas ou normas sociais. Esses valores exercem a função de regulação dos comportamentos para que tenham curso o respeito mútuo e a convivência harmoniosa. Os valores de tradição têm como meta o respeito e a aceitação dos costumes e das idéias que a cultura ou a religião dos indivíduos proporcionam. Os valores de benevolência revelam o interesse de preservar e fortalecer o bem-estar daqueles com quem o contato pessoal do indivíduo é mais freqüente. Os valores de universalismo referem-se à proteção do bem-estar de todas as pessoas e da natureza. Esses provêm das necessidades de sobrevivência dos grupos e dos indivíduos.

A principal característica da Teoria dos Valores Humanos Básicos, de Schwartz (1994), refere-se às estruturas das relações dinâmicas entre os tipos motivacionais de valores que ela explicita. A teoria postula o argumento de que ações expressivas de qualquer valor têm conseqüências práticas, psicológicas e sociais que talvez causem conflito ou sejam compatíveis com a busca de outros valores.

A estrutura circular na Figura 1 retrata o padrão total das relações entre os valores postulados pela Teoria. Schwartz e Boehnke (2004) declaram que o arranjo circular dos valores representa um *continuum* motivacional. Quanto mais próximos estiverem quaisquer dois valores em ambas as direções em volta do círculo, mais similares são suas motivações latentes, e, quanto mais distantes quaisquer dois valores, mais antagônicas suas motivações.

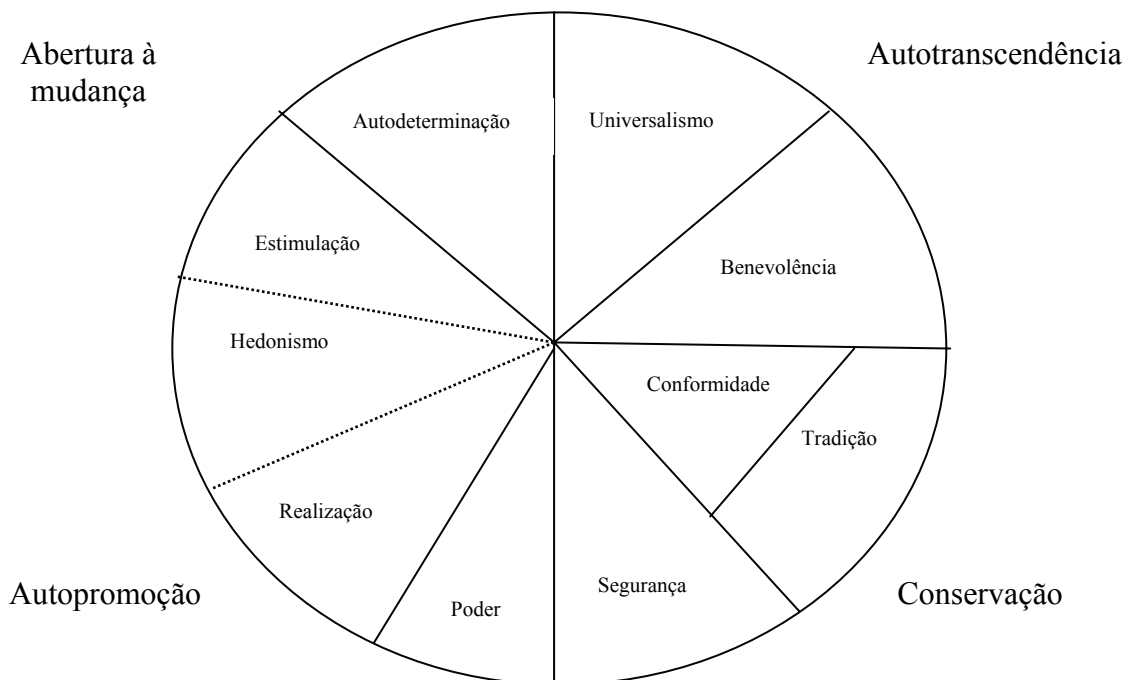


Figura 1 – Estrutura teórica de relações entre valores.
Fonte: Schwartz (2005).

Consoante preconiza Schwartz (2005), os tipos motivacionais estão organizados em duas dimensões bipolares: uma contrasta abertura à mudança e à conservação. Essa dimensão captura o conflito entre a ênfase no pensamento e ações independentes do indivíduo, que favorecem a mudança (autodeterminação e estimulação) e auto-restrição submissa, preservação de práticas tradicionais e proteção da estabilidade (conformidade, tradição e segurança). A segunda dimensão contrasta autopromoção com autotranscendência. Essa dimensão apreende o conflito entre a ênfase na aceitação dos outros como iguais e a preocupação com seu bem-estar (universalismo e benevolência) e a busca pelo próprio sucesso relativo e domínio sobre os outros (realização e poder). O hedonismo apresenta elementos tanto da abertura à mudança quanto de autopromoção.

Conforme Schwartz (2005), outro princípio se refere ao interesse a que serve a consecução do valor. Tipos motivacionais à esquerda da Figura 1 (autodeterminação, estimulação, hedonismo, realização e poder) servem a interesses dos indivíduos, enquanto tipos motivacionais à direita (benevolência, tradição e conformidade) a interesses da coletividade. Tipos motivacionais na fronteira (universalismos e segurança) revelam componentes que atendem a ambos os tipos de interesses.

3 Comportamento de cidadania organizacional e sua expressão no contexto de trabalho

O principal agente da construção e manifestação do comportamento de cidadania é o homem, cujos valores estão relacionados com suas motivações para atuar no ambiente de trabalho de forma consciente do seu papel como participante dos processos de mudança e inovação organizacional. Porto e Tamayo (2003, p. 393) preconizam a idéia de que os comportamentos de cidadania "são atos espontâneos dos trabalhadores que beneficiam o sistema organizacional, permitindo formas particulares de manifestação e que não prevêm retribuição formal pelo sistema organizacional".

Um dos primeiros estudiosos a refletir sobre a cooperação espontânea no trabalho foi Barnard (1971, p.94), o qual compreendia as organizações como "um sistema de atividades ou forças de duas ou mais pessoas, conscientemente coordenadas". Katz e Kahn (1987) Consoante Katz e Kahn (1987), os comportamentos caracterizados pela espontaneidade constituem as ações não especificadas pelas prescrições de papel, mas que facilitam a concretização das metas organizacionais.

Katz e Kahn (1987) postulam a noção de que o comportamento espontâneo abrange cinco dimensões: cooperação, proteção ao sistema, sugestões criativas para a melhoria organizacional, autotreinamento e criação de clima favorável à organização no ambiente externo. A primeira refere-se a cooperação com os demais membros, considerando que a atividade padronizada que forma uma organização é cooperativa e inter-relacionada. A segunda compreende as ações protetoras da organização. A terceira refere-se à apresentação de sugestões criativas para a melhoria organizacional. Esse conceito revela que o trabalho deve constituir em um espaço fértil para a expressão de idéias inovadoras

O autotreinamento constitui a quarta dimensão elaborada por Katz e Kahn (1987), cuja meta visa a buscar o conhecimento para assumir maior responsabilidade organizacional. Esse comportamento inclui atividades auto-educativas dos trabalhadores com o intuito de aprender a operacionalizar melhor seu trabalho. A quinta refere-se à criação de clima favorável à organização no ambiente externo. Essa dimensão apresenta um conteúdo relacionado à formação da imagem organizacional, haja vista que, ao abordar aspectos pertinentes do trabalho no contexto social, os funcionários ressaltam aspectos positivos ou negativos.

Organ (1988 apud REGO, 2002, p.26) postulou a idéia de que os comportamentos de cidadania são "comportamentos discricionários, não direta ou explicitamente reconhecidos pelo sistema de recompensa formal e que, no agregado, promovem o funcionamento eficaz da

organização". Ao consolidar os estudos sobre comportamento de cidadania, Siqueira (2003, p.166) elaborou um conceito de cidadania no trabalho, configurando-a como

[...] atos de troca social, oferecidos voluntariamente pelos trabalhadores às organizações. Eles constituem gestos de colaboração espontânea que, isentos de prescrições legais ou contratuais, permitem, dentro de uma relação social com a organização, iniciar uma permuta de atos extra papéis funcionais por possíveis ou futuras retribuições sociais, material ou econômica da organização.

No cenário brasileiro, Siqueira (1995) estudou os comportamentos de cidadania organizacional, considerando as seguintes características: espontaneidade, aspecto que diferencia cidadania nas organizações dos outros atos delimitados pelo cumprimento do dever; funcionalidade, concernente à garantia da natureza benéfica à organização; irrestrição, permissão de formas particulares de manifestação; isenção de retribuição prevista pelo sistema; e caráter público das ações. A autora desenvolveu uma escala de comportamento de cidadania organizacional que visa medir comportamentos por meio da auto-avaliação. Esse instrumento baseia-se nas cinco categorias definidas por Katz e Kahn (1987).

Diante da necessidade de aprimorar a confiabilidade do instrumento, Porto e Tamayo (2003) desenvolveram uma escala para medir comportamento de cidadania nas organizações com base no instrumento elaborado por Siqueira (1995). O conceito de cidadania nas organizações apresenta cinco tipos de comportamentos relacionados com esse construto, baseados na classificação de Katz e Kahn (1987).

Siqueira (1995) propôs um modelo teórico para comportamento de cidadania no contexto organizacional, tomando como base as teorias de troca social. Dentro desse enfoque, comportamentos de cidadania são compreendidos como atos de troca social, oferecidos voluntariamente pelos trabalhadores às organizações. Considerando as relações de trocas sociais no ambiente de trabalho, Siqueira (1995, p. 25) exprime que

As ações dos trabalhadores que integram a dimensão comportamental de cooperar espontaneamente com o sistema, para as quais não existem normas, contratos ou legislação que as rejam, seriam a essência da relação de troca social com a organização. Isentos de prescrições legais, os gestos envolvidos na troca social seriam voluntariamente iniciados pelo trabalhador, assim que houvesse indícios de confiança nos atos organizacionais e a crença, por parte do trabalhador, sobre a emissão de atos de retribuição do sistema.

Pesquisas realizadas sobre esse tema apontam que os valores pessoais podem ser considerados antecedentes do comportamento de cidadania organizacional. Tamayo et al. (1998) investigaram a relação entre valores individuais e cidadania organizacional. Os autores investigaram a influência dos tipos motivacionais de segunda ordem: autopromoção, abertura à mudança, autotranscendência e conservação (SCHWARTZ, 1994) nos comportamentos de cidadania organizacional no cenário brasileiro. Eles concluíram que os valores pessoais influenciam o comportamento de cidadania e que as motivações para esses comportamentos, apesar de beneficiarem a organização, contribuem para a realização pessoal.

Porto (1998) realizou pesquisa, objetivando verificar a capacidade explicativa das prioridades axiológicas sobre os comportamentos de cidadania organizacional. Os resultados indicaram que os valores individuais influenciam os comportamentos de cidadania e que, embora os comportamentos beneficiem o sistema, suas motivações podem ser coletivistas e individualistas.

4 Aspectos metodológicos

Diante das especificidades do comportamento humano no contexto organizacional, optou-se por focar as tipologias de delineamento de pesquisas elaboradas por Raupp e Beuren (2003), agrupadas em três categorias: quanto aos objetivos, aos procedimentos e à abordagem do problema.

Considerando a tipologia de pesquisa quanto aos objetivos de Raupp e Beuren (2003), este estudo abrange a pesquisa exploratória e descritiva. A caracterização como pesquisa exploratória ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática; assim, busca-se conhecer o assunto. Para Gil (1999), a pesquisa descritiva estuda características de determinada população ou fenômeno ou estabelece relações entre as variáveis.

Os procedimentos referem-se à maneira pela qual se conduz o estudo e, portanto, obtêm-se os dados. Tomando como base a tipologia de pesquisa quanto aos procedimentos de Raupp e Beuren (2003), esta pesquisa abrange estudo de caso, pesquisa bibliográfica e documental. Na óptica de Yin (2001), um estudo de caso é uma forma de se fazer pesquisa empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa caracteriza-se por ser bibliográfica e documental (RAUPP; BEUREN, 2003). Segundo Vergara (2004), a pesquisa de campo constitui uma investigação empírica realizada junto ao ambiente social em que ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo.

Conforme a tipologia de pesquisa quanto à abordagem do problema de Raupp e Beuren (2003), este estudo abrange a pesquisa quantitativa e qualitativa. Na compreensão de Richardson et al. (1999, p. 71), a abordagem quantitativa “representa a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitarem distorções de análise e interpretação, possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências”; enquanto que a pesquisa qualitativa descreve a complexidade de determinado problema, analisa a interação de certas variáveis, compreende e classifica processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribui para a mudança de determinado grupo, possibilitando, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

A pesquisa desenvolveu-se no ambiente do Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará, cuja missão institucional visa a desenvolver e promover o ensino, a pesquisa e a atenção terciária e quaternária à saúde, com responsabilidade social. A Farmácia representa papel fundamental no contexto hospitalar, principalmente pela dinâmica de sua equipe, cujo desempenho é demonstrado pela capacidade de responder com qualidade e compromisso às demandas do serviço de atenção farmacológica.

4.1 Os sujeitos da pesquisa

A pesquisa quantitativa caracteriza-se por ser populacional, cujo aspecto comum entre os sujeitos é o de pertencerem ao quadro de funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário, obedecendo ao critério de estarem vinculados à instituição por, no mínimo, dois anos de tempo de serviço, correspondendo a 45 pessoas.

Observa-se que a maioria dos sujeitos é do sexo masculino, correspondendo a 55,6% dos entrevistados, em contraposição a 44,4% do sexo feminino. Verifica-se a prevalência de casados, equivalente a 60,0%. Predominam profissionais inseridos na faixa etária de 31 a 40 anos, correspondendo a 37,8%. A idade média é de 37,2 anos, com desvio-padrão de 10,3. Os funcionários apresentam um tempo médio de serviço de 9,7 anos, com desvio-padrão de 8,4, variando entre 2,2 a 30 anos. Os participantes que detêm nível de instrução superior correspondem a 17,8% e os que concluíram a pós-graduação compreendem 26,7%.

4.2 Instrumentos e análise dos dados

A escala utilizada para avaliar a percepção dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do HUWC foi o Inventário de Valores de Schwartz (IVS), validado no Brasil por Tamayo e Schwartz (1993), no qual os valores que orientam a vida das pessoas são agrupados segundo a classificação dos dez tipos motivacionais. A escala utilizada para a

avaliação dos comportamentos de cidadania organizacional, desenvolvida e validada pelos pesquisadores Porto e Tamayo (2003), foi classificada como Escala de Civismo (EC), a qual descreve os comportamentos de cidadania expressos no ambiente organizacional, compreendendo cinco fatores: sugestões criativas ao sistema; proteção ao sistema; criação de clima favorável à organização no ambiente externo; autotreinamento; cooperação com os colegas. A pesquisa realizou-se no período de julho a agosto de 2006. Procedeu-se ao tratamento estatístico, utilizando-se o programa estatístico SPSS 13 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Com o propósito de analisar os dados da Escala de Civismo elaborada por Porto e Tamayo (2003), a qual avalia comportamento de cidadania organizacional, procedeu-se a análise da regressão linear múltipla para cada fator da escala. A regressão tem como objetivo investigar a relação entre uma variável dependente, ou explicada, e as variáveis independentes, ou explicativas, de determinado fenômeno, detectando não somente a força da relação, mas, também, a importância de cada variável independente para a predição da variável dependente. Para os cinco fatores de cidadania nas organizações, foram realizadas cinco regressões, uma para cada fator.

A análise de regressão linear múltipla é definida por Tabachnick e Fidell (1996 apud ABBAD; TORRES, 2002, p. 20) como um “conjunto de técnicas estatísticas que possibilita a avaliação do relacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes ou explicativas”. Os autores explicitam ainda que

o resultado de uma regressão múltipla é uma equação da reta que representa a melhor predição ou explicação de uma variável dependente a partir de diversas variáveis independentes. Esta equação representa um modelo aditivo, no qual as variáveis predictoras somam-se na explicação da variável critério.

Essa pesquisa utilizou a regressão *stepwise*, mediante a técnica *backward*, objetivando delinear o modelo de regressão linear múltipla que melhor explica a variação do componente Y da escala do comportamento de cidadania organizacional em função dos valores pessoais.

Os dados qualitativos foram obtidos das entrevistas realizadas com os funcionários da Farmácia e sua interpretação teve como base a análise de conteúdo. Bardin (1977) postula a idéia de que uma das técnicas da análise de conteúdo relaciona-se à análise por categoria, compreendendo o desmembramento do texto em unidades, segundo reagrupamentos analógicos. A análise temática representa uma possibilidade de categorização, considerando sua aplicabilidade a discursos diretos que manifestam significações.

O ato de unir a pesquisa quantitativa à qualitativa contribuiu para compreender que a realidade organizacional é dinâmica, necessitando ser estudada em sua totalidade. A abordagem quantitativa mostrou aspectos fundamentais em relação às prioridades axiológicas dos funcionários, cujos discursos ampliaram a percepção de que os valores estavam norteando os comportamentos de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar.

5 Resultados e discussões da pesquisa

Siqueira (1998) advoga a idéia de que os comportamentos de cidadania no contexto de trabalho têm como base as relações de troca social com a organização. Esses comportamentos são voluntariamente iniciados, fundamentando-se na confiança nos atos organizacionais e na crença sobre a retribuição do sistema. O comportamento de cidadania no ambiente da Farmácia Hospitalar concorre para o alcance das metas e da eficácia organizacional. Procedeu-se à análise de regressão linear múltipla, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%, haja vista que referida análise objetiva estabelecer a relação entre valores pessoais de segunda ordem e comportamento de cidadania organizacional.

Tabela 1 – Modelo de regressão que melhor explica o fator cooperação, considerando tempo de serviço e escolaridade.

| Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$) | Coefficiente estimado (B) | Erro padrão (ep) | Coefficiente padronizado (β) | p valor | R parcial |
|--|---------------------------------|---------------------|--|------------|-----------|
| Constante | 3,34 | 0,54 | | 0,00 | |
| Abertura à mudança | -0,33 | 0,11 | -0,50 | 0,003 | -0,44 |
| Autopromoção | 0,21 | 0,10 | 0,32 | 0,04 | 0,32 |
| Autotranscendência | 0,28 | 0,12 | 0,37 | 0,02 | 0,35 |
| Coefficiente de determinação (R ²) | | 0,25 | R ² ajustado | 0,20 | |

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para os sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa direta (2007).

Considerando os resultados demonstrados na Tabela 1, observa-se que, a nível de significância 5% e coeficiente de determinação de 25%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator cooperação está presente no ambiente da Farmácia Hospitalar, sendo explicado pelos valores de ordem superior referente a abertura à mudança, autopromoção e autotranscendência.

Segundo Porto e Tamayo (2003), as atividades das organizações são inter-relacionadas, necessitando da cooperação dos seus membros. Os dados revelam que o comportamento de cooperação é explicado de forma positiva e significativamente pela dimensão de autotranscendência (R parcial = 0,35; p = 0,02). No entendimento de Schwartz (2005), essa dimensão refere-se à aceitação dos outros como iguais e a preocupação com seu bem-estar, cuja motivação volta-se para atender ao interesse da coletividade, participando do modelo, como o melhor preditor do fator cooperação, revelando que, quanto mais esses valores são cultivados pelos os funcionários, mais a cooperação é expressa no contexto laboral. Esses resultados também foram encontrados por Porto (1998) e Tamayo et al. (1998).

Ao relatar sua experiência relativa à cooperação mútua no contexto de trabalho, S5 e S9 expressam seus valores de benevolência, os quais estão inseridos na dimensão autotranscendência, cuja motivação está voltada para atender o paciente, ressaltando a valorização das amizades no contexto de trabalho. Nesse sentido, observa-se que os sujeitos envidam esforços e elaboram estratégias de apoio mútuo entre a equipe, buscando também suporte da chefia.

[...] O que eu puder ajudar para tentar solucionar, eu vou fazer. Só na situação que realmente eu não consiga solucionar sozinho, então, eu busco auxílio do colega e, quando nós não conseguimos solucionar, então, passamos para uma instância superior, que seria a chefia. (S5).

[...] Já perdi as contas de quantas vezes eu desci correndo essa rampa para pegar medicamento para paciente que estava parando. [...] Os farmacêuticos que já passaram por aqui e eles sabem como é aqui e, na maioria das vezes, são eles que ajudam a resolver as coisas. (S9).

O comportamento de cooperação com os colegas é explicado de forma significativa e negativa pelos valores da dimensão abertura à mudança (R parcial= -0,44; p= 0,003). Quanto mais os funcionários têm como valores a ênfase nos pensamentos e ações independentes do indivíduo, que favorecem a mudança, menos eles vão manifestar cooperação, pois essa dimensão visa aos interesses individuais, portanto, quanto mais focado em si mesmo, menor será sua participação em atividades interativas. Os funcionários que assumem os valores dessa dimensão como norteadores de suas atitudes baseiam suas escolhas em prol dos próprios interesses; portanto a cooperação não representa prática relevante para as pessoas que se

identificam com esse valor. Esses dados não foram evidenciados nas pesquisas de Porto (1998) e Tamayo et al.(1998).

Os resultados da pesquisa demonstram que os comportamentos de cooperação não são influenciados pelo tempo de serviço e pela escolaridade. Portanto, a experiência acumulada no trabalho e o conhecimento não explicam atitudes de ajuda mútua no ambiente organizacional. Dado que a cooperação constitui valor universal em que as pessoas buscam atingir as metas pessoais, profissionais e institucionais, o conhecimento intelectual parece não constituir base para promover tal comportamento de cidadania organizacional.

Os resultados da pesquisa evidenciam que o comportamento de cooperação é melhor explicado pelos valores da dimensão autopromoção (R parcial = 0,32; $p=0,04$), manifestado pela busca pelo próprio sucesso relativo e domínio sobre os outros. O discurso de S2 evidencia que essa dimensão expressa pelo valor de poder, no sentido da valorização da ação humana e do prestígio social que esse comportamento abrange. “Quando tem um problema técnico, a gente usa primeiro a nossa capacidade como profissional para tentar resolver. Quebrou uma seladora, eu tenho que tomar as precauções, informo para a minha chefe imediata que está quebrada [...]”. (S2). Porto (1998) não constatou referido resultado em sua pesquisa.

Os resultados demonstrados na Tabela 2 evidenciam que, a nível de significância 10% e coeficiente de determinação de 22%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo está presente no *locus* da Farmácia Hospitalar, sendo explicado pelo valor pessoal de ordem superior concernente a autotranscendência e pelas variáveis demográficas tempo de serviço e escolaridade.

Tabela 2 – Modelo de regressão que melhor explica o fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo, considerando tempo de serviço e escolaridade.

| Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$) | Coefficiente estimado (B) | Erro-padrão (ep) | Coefficiente padronizado (β) | p valor | R parcial |
|---|------------------------------|---------------------|---|---------|-----------|
| Constante | 1,17 | 1,00 | | 0,25 | |
| Autotranscendência | 0,30 | 0,17 | 0,25 | 0,08 | 0,27 |
| Tempo de serviço | 0,05 | 0,02 | 0,53 | 0,003 | 0,43 |
| Escolaridade | 0,51 | 0,27 | 0,32 | 0,06 | 0,28 |
| Coefficiente de determinação (R^2) | | 0,22 | R ² ajustado | | 0,16 |
| Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$) | | | | | |
| Constante | 0,56 | 0,78 | – | 0,48 | – |
| Tempo de serviço | 0,03 | 0,01 | 0,30 | 0,04 | 0,30 |
| Coefficiente de determinação(R^2) | | 0,09 | R ² ajustado | | 0,07 |

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa direta (2007).

De acordo com o modelo observado na Tabela 2, a nível de significância de 10%, o tempo de serviço (R parcial = 0,43; $p=0,003$) apresenta maior capacidade de explicação para o comportamento de criação de clima favorável à organização no ambiente externo. Segundo Tamayo et al. (2001), os anos passados em uma organização contribuem para constituir um vínculo afetivo com a organização. O investimento realizado e o conhecimento aprofundado da organização corroboram a formação do vínculo institucional. A escolaridade também

influencia de forma positiva e significativa (R parcial = 0,28, $p=0,06$) o referido comportamento de cidadania de gerar um clima favorável à organização no cenário social.

O comportamento de originar um clima favorável à organização é explicado de forma positiva e significativamente pelos valores da dimensão autotranscendência (R parcial = 0,27; $p = 0,08$). Consoante Schwartz (2005), essa dimensão enaltece a aceitação do próximo como igual e a preocupação com o seu bem-estar biopsicossocial, portanto os colaboradores tendem a agir de forma humanitária, visando suprir as necessidades sócio-afetivas. Dessa forma, quanto mais os valores que reconhecem o bem-estar do outro é cultivado, mais os funcionários expressam aspectos qualitativos da organização. O depoimento do sujeito S7 manifesta essa realidade.

Para a minha família, eu já coloco alguns pontos negativos, já que a gente tem intimidade e eu sei que vai ficar entre a gente. Eu passo o que aconteceu de bom, mas também mostro muitas coisas que ainda faltam para ficar melhor[...]. Para meus amigos, eu sempre tento falar o lado bom do hospital. O melhor mesmo é o meu chefe, [...] porque eu tenho um carinho muito grande por ele. (S7).

No que se refere ao fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo, observa-se também na Tabela 2 que, a nível de significância de 5% e coeficiente de determinação de 9%, referido comportamento é explicado pela variável tempo de serviço. O modelo revela que o tempo de serviço (R parcial = 0,30; $p = 0,04$) representa importante variável na explicação do fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo. Esse dado evidencia que quanto mais tempo de serviço o funcionário tem organização, mais ele manifesta comportamento de cidadania referente ao fator criação de clima favorável, provavelmente em virtude do reconhecimento da missão dos profissionais da saúde, no sentido de promover a vida e pela identidade profissional e organizacional.

No entendimento de Chanlat (1996, p. 29), o ser humano, ao elaborar coletivamente a realidade social e cultural, utiliza-se da linguagem, como forma de expressar em palavra sua história de vida, para a qual atribui um sentido. Sob esse prisma, percebe-se que, os funcionários ao expressarem a sua percepção acerca da organização, manifestam, através da fala, seus sentimentos e experiências vividas no ambiente de trabalho. O conteúdo verbalizado pelas palavras pode contribuir para formar uma imagem da organização, principalmente se forem realçados aspectos positivos em relação à dinâmica organizacional.

Tabela 3 – Modelo de regressão que melhor explica o fator sugestões criativas ao sistema, considerando tempo de serviço e escolaridade.

| Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$) | Coefficiente estimado (B) | Erro- padrão (ep) | Coefficiente padronizado (β) | P valor | R parcial |
|---|---------------------------------|-------------------------|--|------------|-----------|
| Constante | 3,85 | 0,73 | | 0,00 | |
| Abertura à mudança | -0,29 | 0,15 | -0,28 | 0,06 | -0,29 |
| Tempo de serviço | -0,03 | 0,01 | -0,31 | 0,06 | -0,29 |
| Escolaridade | 0,65 | 0,25 | 0,40 | 0,01 | 0,37 |
| Coefficiente de determinação (R^2) | | 0,33 | R ² ajustado | | 0,28 |
| Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$) | | | | | |
| Constante | 2,23 | 0,32 | - | 0,000 | - |
| Escolaridade | 0,77 | 0,21 | 0,48 | 0,001 | 0,48 |
| Coefficiente de determinação (R^2) | | 0,23 | R ² ajustado | | 0,21 |

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para os sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa direta (2007).

Ao analisar os dados da Tabela 3, verifica-se que, a nível de significância de 10% e coeficiente de determinação de 33%, o comportamento de cidadania referente ao fator sugestões criativas ao sistema está presente no contexto de trabalho, cujos valores da dimensão abertura à mudança e as variáveis tempo de serviço e escolaridade explicam esse comportamento.

Os dados revelam que o comportamento de apresentar sugestões criativas à organização é explicado de forma significativa e negativamente pelos valores da dimensão abertura à mudança (R parcial = $-0,30$; $p = 0,06$), pois, apesar da motivação para apresentar idéias inovadoras e pensamentos independentes que contribuem para a mudança, os funcionários não tendem a expressar de forma espontânea as sugestões criativas para melhoria do sistema. Nesse prisma, sugere-se que, quanto mais os funcionários cultivam ações independentes, menor manifestam comportamentos de cidadania referentes ao fator sugestões criativas.

A pesquisa qualitativa revela resultados divergentes, pois, na percepção do sujeito S5, em seu cotidiano de trabalho, o comportamento de propor sugestões criativas é uma realidade no contexto da Farmácia Hospitalar, estando associado aos valores de autodeterminação, ressaltando que a criatividade e as idéias de inovações são apresentadas para melhoria dos processos.

Aqui, a gente é aberta para poder sugerir modificações de rotina e novas formas de conduzir a mesma situação ou mesmo mudar o comportamento anterior ao que a gente vinha fazendo e que não estava dando tão certo. A gente pode mudar para melhorar. Criar novas coisas. (S5).

Constata-se que o tempo de serviço (R parcial = $-0,29$; $p = 0,06$) constitui fator que explica de forma significativa e negativamente a atitude do trabalhador de apresentar sugestões criativas, pois o investimento pessoal realizado e as relações sociais corroboram a idéia da formação da identidade institucional. Nesse prisma, constata-se que, quanto mais o funcionário está vinculado a instituição, menos comportamento de apresentar sugestões criativas é manifestada. Observa-se que, embora os funcionários tenham consolidado a vinculação afetiva, o tempo de trabalho não se revestiu de fator preponderante para estimular a apresentação de sugestões criativas, haja vista que a proximidade da aposentadoria contribuem para inibir comportamento de cidadania com foco em sugestões criativas.

Retomando a análise sobre a variável escolaridade, seu elevado poder explicativo no modelo (R parcial = $0,37$; $p = 0,01$) revela que, ao adquirir conhecimentos, os trabalhadores se sentem intelectualmente capazes para apresentar sugestões inovadoras que contribuem para a melhoria dos processos de trabalho.

Pesquisa realizada por Porto (1998) confirma os resultados deste estudo, pois os valores relacionados à abertura à mudança, que inclui autodeterminação, influenciaram o comportamento de cidadania referente a sugestões criativas ao sistema. Também a escolaridade representou fator relevante que contribuiu para a manifestação de comportamento que expressa autonomia a fim de apresentar sugestões criativas que tencionam mudança no ambiente organizacional. Estes resultados também foram encontrados por Tamayo et al. (1998).

A análise dos dados da Tabela 3 demonstra que, ao nível de significância de 5%, com um coeficiente de determinação de 23%, o modelo de regressão linear múltipla para o comportamento de cidadania referente ao fator sugestão criativa ao sistema está definido somente para a variável escolaridade (R parcial = $0,48$; $p = 0,001$), sugerindo que o nível de instrução possibilita a formação de pessoas com atitudes participativas no ambiente de trabalho, no tocante à elaboração de idéias que contribuam para o aperfeiçoamento de técnicas que se traduzam em melhorias para os pacientes, foco principal do atendimento da Farmácia Hospitalar.

Convém ressaltar que, a nível de significância de 5%, o modelo de regressão linear múltipla demonstra que os valores pessoais não explicam os comportamentos de cidadania organizacional relacionados ao fator sugestões criativos ao sistema. Este fato pode ser compreendido, contextualizando a realidade dos funcionários da Farmácia Hospitalar, considerando que 44,5% dos sujeitos têm formação de nível superior, com pós-graduação, contribuindo para que o conhecimento seja um dos fatores que influenciam a manifestação de idéias inovadoras no contexto de trabalho.

Tabela 4 – Modelo de regressão que melhor explica o fator autotreinamento, considerando tempo de serviço e escolaridade

| Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$) | Coefficiente estimado (B) | Erro- padrão (ep) | Coefficiente padronizado (β) | p valor | R parcial |
|--|------------------------------|----------------------|---|---------|-----------|
| Constante | 2,57 | 0,58 | – | 0,0001 | – |
| Tempo de serviço | –0,04 | 0,02 | –0,34 | 0,03 | – 0,33 |
| Escolaridade | 0,66 | 0,31 | 0,32 | 0,04 | 0,31 |
| Coefficiente de determinação (R^2) | 0,35 | R^2 ajustado | 0,32 | | |

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa direta (2007).

A Tabela 4 registra que, a nível de significância de 5% e com um coeficiente de determinação de 35%, o modelo de regressão linear múltipla do comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento está definido em função do tempo de serviço e escolaridade.

O tempo de serviço (R parcial= – 0,33; $p = 0,03$) consiste na variável que melhor explica, de forma significativa e oposta, o fator autotreinamento. Também já foi mostrado que o tempo, como variável que expressa o conhecimento acumulado e as experiências vividas no ambiente de trabalho, tende a desestimular os funcionários do Serviço de Farmácia a buscar o autotreinamento.

A escolaridade (R parcial = 0,31; $p = 0,04$) consiste na segunda variável que melhor explica, de forma significativa e positiva, o fator autotreinamento, sob o pressuposto, de que o conhecimento proporciona aos trabalhadores a apropriação de ferramentas cognitivas que colaboram para a elaboração dos processos de trabalho e das novas tecnologias que qualificam os produtos e serviços. Observa-se, portanto, que, a nível de significância de 5%, os valores pessoais não explicaram o comportamento de cidadania organizacional relacionado ao fator autotreinamento.

Convém ressaltar que ao nível de significância de 10% e 5%, os valores pessoais de ordem superior referentes a abertura à mudança *versus* conservação; e autopromoção *versus* autotranscendência não explicaram linearmente a variação do comportamento de cidadania referente a proteção ao sistema. Ao proteger a estrutura organizacional, os funcionários realçam a relevância do ambiente onde se processam a dinâmica do trabalho e emergem idéias inovadoras.

Proteger os equipamentos e medicamentos da Farmácia do HUWC reflete a compreensão dos funcionários de que o patrimônio público pertence aos usuários do serviço e à comunidade como um todo. A pesquisa qualitativa demonstra que os funcionários manifestam comportamento de proteção, cujos valores da dimensão autotranscendência são manifestados, expresso pela atitude de preservar a integridade psicológica do paciente. O discurso de S5 ilustra esse conteúdo:

[...] Sempre lida com a maneira mais ética possível com este tipo de informação. Inclusive até as fichas que a gente utiliza tanto as fichas de reações diversas,

segmento farmacoterapêutica, ou outro tipo de problemas relacionados ao paciente, a gente procura colocar só as iniciais do paciente [...], sempre busca uma estratégia para manter o sigilo e a própria segurança do paciente.

A pesquisa quantitativa apresenta um viés positivista, pois a análise dos dados não permite adentrar o universo dos sentimentos e expectativas dos sujeitos, no entanto, a abordagem qualitativa se reveste de uma dimensão subjetiva, na qual há uma interação do pesquisador com os atores sociais, em que, pelo diálogo, são desvendados a realidade vivida no contexto de trabalho. Em consonância com esse pensamento, González Rey (2005, p. 36) denota que

A produção teórica na pesquisa faz o pesquisador comprometer-se de forma permanente, implicando sua reflexão constante sobre as informações que aparecem nesse processo. O pesquisador como sujeito não se expressa somente no campo cognitivo, sua produção intelectual é inseparável do processo de sentido subjetivo marcado por sua história, crenças, representações, valores e todos aqueles aspectos em que se expressa sua constituição subjetiva.

Nessa perspectiva, o estudo do comportamento de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar corrobora a idéia de dimensionar as contribuições dos trabalhadores da saúde para o desempenho e alcance das metas do Hospital Universitário, principalmente pela missão humanitária de promover a saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

6 Considerações finais

Este estudo baseia-se na premissa de que os comportamentos de cidadania organizacional manifestados pelos trabalhadores no ambiente laboral contribuem para a efetividade organizacional. Siqueira (2003) postulou a idéia de que esses comportamentos se fundamentam em uma relação de troca social, na qual os empregados expressam espontaneamente atitudes de colaboração. Os atores desses comportamentos de cidadania são as pessoas, cujos valores representam as principais motivações de suas ações.

A pesquisa objetiva verificar a relação entre os valores pessoais de ordem superior e o comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará. Para a realização desse propósito, efetuou-se um estudo de caso nesse ambiente de trabalho, procurando compreender essa realidade com arrimo na abordagem qualitativa e quantitativa.

Para atender ao objetivo de estabelecer a relação entre valores pessoais de ordem superior e comportamento de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar, procedeu-se à análise de regressão linear múltipla, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.

A nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator cooperação com os colegas não é explicado de forma positiva pelas dimensões dos valores pessoais. A nível de significância de 5%, porém, as dimensões autopromoção e autotranscendência explicam positivamente esse comportamento. Esses dados expressam a noção de que, quanto mais os funcionários são reconhecidos como profissionais competentes que visam ao bem-estar do próximo, mais comportamentos de interação no trabalho são manifestados.

Observa-se que, a nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo é explicado de forma positiva pelos valores da dimensão autotranscendência e pelas variáveis tempo de serviço e escolaridade. Esses dados evidenciam a idéia de que, quanto

mais os funcionários manifestam atitudes que visam o bem estar do outro, mais os comportamentos de produzir uma imagem positiva do Serviço de Farmácia são manifestados. A nível de significância de 5%, todavia, esse comportamento é explicado somente pelo tempo de serviço.

Evidencia-se o fato de que, a nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator sugestões criativas ao sistema é explicado negativamente pelo valor da dimensão abertura à mudança e pela variável tempo de serviço. Esses dados mostram que a independência no trabalho não afliu para instigar atitudes de propor sugestões inovadoras no contexto organizacional. A nível de significância de 10% e 5%, porém, a variável escolaridade explica de forma positiva o comportamento proativo de propor idéias para melhoria dos processos de trabalho. Dessa forma, infere-se que, quanto mais conhecimento os profissionais da farmácia absorvem, mais contribuem com sugestões inusitadas.

Os dados da pesquisa constataam a noção de que, a nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional relacionado ao fator autotreinamento não é explicado pelos valores pessoais de ordem superior. A nível de significância de 5%, observa-se que o fator autotreinamento é explicado positivamente pela escolaridade, expressando que, quanto mais os funcionários buscam a formação acadêmica, mais alcançam o autodesenvolvimento por meio de cursos de aperfeiçoamento e de pós-graduação. Consta-se que os valores pessoais não influenciam esse comportamento de cidadania, o que implica que outros aspectos constituem os fatores que explicam a atitude de buscar o conhecimento como uma forma de melhorar seu desempenho no contexto de trabalho.

Os dados da análise de regressão linear múltipla evidenciam que, a nível de significância de 10%, os valores pessoais de ordem superior dos funcionários do Serviço de Farmácia se relacionam de forma significativa com o comportamento de cidadania no contexto hospitalar, considerando que os fatores referentes a clima favorável a organização e sugestões criativas são explicados pelas dimensões dos valores pessoais. Observa-se, no entanto, que, a nível de significância de 5%, somente o comportamento de cidadania referente a cooperação é explicada pelas dimensões dos valores pessoais. Verifica-se que, a nível de significância de 10% e 5%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator proteção ao sistema não é explicado pelos valores pessoais de ordem superior, compreendendo as dimensões abertura à mudança *versus* conservação; e autopromoção *versus* autotranscendência.

Infere-se que a pesquisa qualitativa permite uma compreensão ampla das experiências vivenciadas pelos funcionários da Farmácia em seu cotidiano de trabalho, e que os discursos evidenciam que os comportamentos de cidadania organizacional associam-se aos valores pessoais. Salienta-se, portanto, a necessidade de os gestores implementarem mudanças no contexto de trabalho, que contribuam para fomentar comportamentos de cidadania alinhados com os valores pessoais. O estudo do comportamento de cidadania no cenário da Farmácia Hospitalar concorre para dimensionar as contribuições dos profissionais da saúde para o desempenho da missão do Hospital Universitário de promover a formação de recursos humanos com qualidade, fomentando o ensino, a pesquisa e a assistência aos usuários do serviço público de saúde.

7 Referências

ABBAD, G.; TORRES, C. V. Regressões múltipla *stepwise* e hierárquica em Psicologia Organizacional: aplicações, problemas e soluções. **Estudos de Psicologia**, v.7, p.19-29, 2002.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Portugal: Edições 70, 1997.

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

CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. v. 1, São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo:Atlas, 1999.

GONZÁLEZ REY, F. **Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos de construção da informação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

KATZ, D. KAHN, R.L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

PORTO, J.B. **Prioridades axiológicas e culturas regionais como preditores de civismo nas organizações**. p. 1-111. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

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

RAUPP, F. M; BEUREN, I.M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: Longaray, A.A. et al.; BEUREN, I. M.(org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

REGO, A. **Comportamento de cidadania nas organizações**. Portugal: McGraaw-Hill, 2002.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROKEACH, M. **The nature of human values**. New York: Free Press, 1973.

SCHWARTZ, S.H. Are there universal aspects in the content and structure of values? **Journal of Social Issues**, v. 50, p. 19-45, 1994.

SCHWARTZ, S. H. Valores humanos básicos: seu contexto e estrutura intercultural. In: TAMAYO, A. PORTO, J. B(Orgs.) **Valores e comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005.

SCHWARTZ, S.H.; BILSKY, W... Toward a psychological structure of human values. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 53, p. 550-562, 1987.

SCHWARTZ, S. H.; BOEHNKE, K. Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis. **Journal of Research in Personality**, v. 38, p. 230-255, 2004.

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

SIQUEIRA, M. M. M. Proposição e análise de um modelo para comportamento de cidadania organizacional, **Revista de Administração Contemporânea**, Edição Especial, p.165-184, 2003.

TAMAYO, A; SCHWARTZ, S.H. Estrutura Motivacional dos Valores Humanos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília, v.9, n. 2, p.329-348, 1993.

TAMAYO, A. et al. F. T. Prioridades axiológicas, tempo de serviço e cidadania organizacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 14, p. 45-50, 1998.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.