

## COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL: ANÁLISE QUALITATIVA

### ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: QUALITATIVE ANALYSIS

**Bruna Brandt de Oliveira**

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM – RS  
[brunab.psico@gmail.com](mailto:brunab.psico@gmail.com)

**Vania de Fátima Barros Estivaleta**

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM – RS  
[vaniaestivaleta@ufsm.br](mailto:vaniaestivaleta@ufsm.br)

**Amanda Ramadam**

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM – RS  
[amandaramadam@gmail.com](mailto:amandaramadam@gmail.com)

**Gabriele Caroline de Oliveira**

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM – RS  
[gabriele.caroline@hotmail.com](mailto:gabriele.caroline@hotmail.com)

**Submissão:** 08/09/2021

**Aprovação:** 31/01/2023

#### RESUMO

O objetivo deste estudo consiste em analisar as percepções dos eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no Rio Grande do Sul, acerca das dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas individuais e a análise foi efetivada por meio das categorias definidas a priori: Divulgação da Imagem Organizacional, Sugestões Criativas e Cooperação com os Colegas. Os resultados demonstram que os trabalhadores percebem essas dimensões no seu trabalho, o que implica em sentir orgulho da atividade que desenvolvem; dar suporte aos colegas e manifestar suas ideias.

**Palavras-chave:** Comportamento de Cidadania Organizacional. Pesquisa qualitativa. Setor Elétricitário.

#### ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the perceptions of electricians and foremen who work in an electric power utility located in Rio Grande do Sul, about the dimensions of Organizational Citizenship Behaviors. Data collection took place through individual interviews and the analysis was carried out through the categories defined a priori: Disclosure of the Organizational Image, Creative Suggestions and Cooperation with Colleagues. The results demonstrate that workers perceive these dimensions in their work, which implies feeling proud of the activity they develop; support colleagues and express their ideas.

**Key-words:** Organizational Citizenship Behavior. Qualitative methodology. Electricity Sector. Sector.

## INTRODUÇÃO

O conceito de Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) surgiu nos estudos de Organ e seus colaboradores, na década de 80, e estava associado às contribuições informais e benéficas que os trabalhadores manifestam em prol da organização (BATEMAN; ORGAN, 1983). Posteriormente, o CCO foi descrito pelos pesquisadores Brief e Motowidlo (1986) como ações organizacionais pró-sociais, individuais que promovem o bem-estar tanto da organização como do trabalhador. Os CCOs consistem em ações individuais que não estão formalmente prescritas na função que o trabalhador desempenha, assim, não são reconhecidas pelo sistema formal de recompensas da organização (ORGAN, 1988).

Os CCOs estão vinculados à moral dos colaboradores, referindo-se a atitudes positivas e espontâneas em prol das necessidades dos colegas de trabalho e da organização (GARCIA, 2013). Tais comportamentos constituem esforços dos indivíduos, a fim de proporcionar uma relação de troca social entre a equipe e a organização (GARCIA, 2013). O Comportamento de Cidadania Organizacional pode ser considerado como as ações interpessoais e espontâneas que sustentam o ambiente psicológico e social no qual as tarefas são realizadas (ORGAN, 1997).

Partindo dessas considerações, o presente estudo almeja responder o seguinte problema de pesquisa: Como os eletricitas e encarregados de turma que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no Rio Grande do Sul percebem as dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional? Assim, o objetivo deste estudo consiste em analisar as percepções dos eletricitas e encarregados de turma que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no Rio Grande do Sul, acerca das dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional.

Esse trabalho se justifica pelo fato de discutir e aprofundar os conhecimentos a respeito do CCO que se trata de um conceito que tende a contribuir de maneira positiva com o contexto de trabalho tanto para a organização, como também para os trabalhadores. As organizações tendem a avançar na produtividade, aumentar seu faturamento, proteger o *status quo*, ampliar a capacidade de atrair e manter os trabalhadores (BOLINO, 2015; ORGAN, 2018). Os trabalhadores, por sua vez, acabam desempenhando os CCOs, por acreditarem que essa é uma forma de acumular boas impressões, que podem refletir em recompensas sociais e materiais (WINGATE; LEE; BOURDAGE, 2019).

Esta pesquisa também se justifica pelo fato de ter como participantes eletricitas e encarregados de turma que atuam em redes de alta tensão. Esses trabalhadores convivem diariamente com alto risco de acidentes ocupacionais que poderão acarretar danos à saúde física e psíquica, estando esses em constante pressão (ALVES, 2016; ALVES; SILVA, 2014). A presença do CCO, através das dimensões de Cooperação com os Colegas, Sugestões Criativas e Divulgação da Imagem Organizacional, pode contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho. Os eletricitas e encarregados de turma contarão com a ajuda e apoio de seus colegas para a execução do trabalho, a organização estará aberta a ouvir as propostas e ideias inovadoras para melhorar seus processos e, como resultado, os trabalhadores poderão divulgar as qualidades da empresa no âmbito externo (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

### Comportamento de Cidadania Organizacional

O termo cidadania denota comportamentos individuais e cooperativos que estão vinculados ao sujeito (ROETHLISBERGER; DICKSON, 1939). Esses comportamentos se referem a atos que são manifestados pelos trabalhadores com a finalidade de manutenção e equilíbrio do ambiente, incluindo gestos pró-sociais que são espontâneos e diários (ROETHLISBERGER; DICKSON, 1939). Ao pertencer a uma organização, o trabalhador é

considerado como membro de uma sociedade, sendo assim, um cidadão (KATZ; KAHN, 1978). Ser um bom cidadão organizacional tem um grande significado para os indivíduos (ADAME; BISEL, 2016).

Frente a isso, o Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) torna-se um elemento importante, uma vez que potencializa as relações sociais da organização, fornecendo a flexibilidade necessária, para que os sujeitos aprendam a superar imprevistos, como também, possam auxiliar no desenvolvimento do contexto organizacional (SMITH; ORGAN; NEAR, 1983).

No ano de 1983, os estudos realizados por Bateman e Organ, como também, Smith, Organ e Near, possibilitaram as primeiras operacionalizações do CCO. Na obra de Bateman e Organ (1983), o CCO foi definido como ações que são úteis à organização, não sendo estabelecidas como uma obrigação concernente a contratos formais de trabalho, ou mesmo, induzidas a partir de garantias de recompensa contratual. Trata-se de um comportamento de contribuição espontânea em que caberá ao sujeito decidir se o realizará ou não. Para Smith, Organ e Near (1983), o CCO é constituído por duas categorias de atos, são elas: Altruísmo (natureza pessoal); Consciência Geral (natureza impessoal ou organizacional).

No contexto nacional, destaca-se a sistematização do CCO desenvolvida por Bastos, Siqueira e Gomes (2014) norteadora desse estudo. Optou-se em utilizá-la em decorrência de sua adequação ao setor elétrico. Os autores caracterizam o CCO em três dimensões: Sugestões Criativas, Divulgação da Imagem Organizacional e Cooperação com os Colegas detalhadas no quadro abaixo.

Quadro 1 – Definição das categorias da ECCO

<b>Categoria</b>	<b>Definição</b>
Divulgação da imagem Organizacional	Refere-se aos elogios e comportamentos em defesa da organização às pessoas externas.
Sugestões criativas	Refere-se a preocupação dos colaboradores com relação à manifestação de ideias inovadoras para seus superiores com o objetivo de aperfeiçoar as atividades que realizam.
Cooperação com os colegas	Caracteriza-se como aquelas ações de auxílio aos colegas de trabalho que apresentam alguma dificuldade seja no nível pessoal ou organizacional.

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Bastos, Siqueira e Gomes (2014).

É importante salientar que as três dimensões caracterizadas por Bastos, Siqueira e Gomes (2014) possuem alinhamento teórico com dimensões propostas por outros pesquisados como é o caso de Katz e Kahn (1978) que observaram em seus estudos categorias como: Sugestões Criativas para melhoria organizacional (iguala-se a Sugestões Criativas); Criação de um Clima Favorável para a organização no ambiente externo (iguala-se à Divulgação da Imagem Organizacional) e Atividades de Cooperação com os demais membros (iguala-se à Cooperação com os Colegas).

Os autores Porto e Tamayo (2003) utilizaram, em seus estudos, o termo Civismo para substituir o CCO. Essa troca ocorreu em decorrência das críticas que o termo CCO vinha recebendo quanto à pertinência para descrever e denominar tais comportamentos no contexto nacional (SIQUEIRA, 1995). Mesmo com nomenclaturas diferentes, considera-se que as dimensões descritas por Bastos, Siqueira e Gomes (2014) possuem alinhamento teórico com aquelas mencionadas por Porto e Tamayo (2003): Sugestões Criativas ao Sistema (iguala-se a Sugestões Criativas), Criação de clima Favorável à Organização no Ambiente Externo (iguala-se à Divulgação da Imagem Organizacional) e Cooperação com os colegas (iguala-se à Cooperação com os Colegas).

Para Organ (1988), o CCO se caracteriza como uma ação individual discricionária, não direta que tem como resultado possibilitar o funcionamento dinâmico e eficaz da organização. No entanto, isso não significa que tais comportamentos não sejam recompensados pela organização, e sim, que tais retornos não estão formalmente e contratualmente garantidos. Assim, existem três aspectos importantes neste construto: I - voluntariedade do comportamento; II - não é reconhecido nem integrado ao sistema formal de recompensas da organização; III - esses comportamentos, em conjunto, promovem o funcionamento eficaz da empresa (ORGAN, 1988).

No ano de 1997, após ter sofrido diversas críticas, Organ (1997) buscou uma reconstrução para o conceito de CCO definido em 1988. O autor propôs que o comportamento discricionário, que foi vigente até então na literatura, deveria ser entendido como sendo desempenho contextual. Portanto, o CCO passou a ser considerado como a combinação de condutas interpessoais, espontâneas que sustentam o ambiente psicológico e social no qual os trabalhadores realizam suas tarefas (ORGAN, 1997). Em estudos atuais, percebe-se que o contexto tem forte interferência no envolvimento do colaborador em CCOs e nota-se que a cidadania se manifesta de maneira diferente e serve a propósitos diferentes, dependendo do contexto analisado (WINGATE; LEE; BOURDAGE, 2019).

No que tange às implicações do CCO para os trabalhadores e para a organização, nota-se que a temática se tornou importante no contexto laboral, pois, a partir da manifestação de tais ações, os sujeitos tendem a estabelecer relacionamentos que se caracterizam por intercâmbios abertos em que as ações realizadas tendem a ser retribuídas. A troca entre os membros da equipe potencializa a qualidade da cooperação ou os intercâmbios interpessoais que ocorrem entre as pessoas (DIERDORFF; BELL; BELOHLAV, 2011).

Pesquisas demonstram que o CCO também possui vínculo com as características das tarefas e da organização e isso tende a influenciar nos resultados da empresa, como também, na satisfação dos trabalhadores. Recentemente, Podsakoff et al. (2014) e Ghazi e Jalali (2017) evidenciaram que os CCOs estão vinculados a diversas temáticas da área de gestão, tais como: lucratividade, eficiência, vendas, suporte organizacional, qualidade e quantidade de produtos fabricados, desempenho, qualidade de serviço, liderança, retenção de funcionários, *feedback*, satisfação intrínseca e a coesão do grupo, quando vinculadas às tarefas e outros.

O CCO ainda poderá estar vinculado diretamente ao alto desempenho do trabalhador em relação ao trabalho, influenciando também na sua satisfação quanto à empresa e as suas tarefas (OGUNFOWORA, 2014). No entanto, é importante mencionar que, para isso, a organização precisa investir no desenvolvimento das lideranças e do ambiente de trabalho, possibilitando que os sujeitos vivenciem o suporte organizacional (LAMM; TOSTIKHARAS; KING, 2015) e os valores ligados à atividade laboral (ANDRADE et al., 2017) e suas características ligadas à personalidade (LAVY; LITTMAN-OVADIA, 2017).

Em síntese, os comportamentos de cidadania organizacional referem-se às situações nas quais os trabalhadores exercem atividades além do que está prescrito em sua descrição de cargo, não esperando recompensas monetárias imediatas por essas ações (SUGIANINGRAT et al., 2019). À medida que o sujeito percebe que a organização promove condições de trabalho favoráveis, sente-se motivado a retribuir com comportamentos positivos, entre eles, os CCOs (KATARIA; GARG; RASTOGI, 2019).

## Metodologia

Com o intuito de alcançar o objetivo desse estudo, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo e configura-se como um Estudo de Caso (YIN, 2016), que conglomerou a abordagem de natureza qualitativa para a realização da coleta e análise dos dados. A organização estudada configura-se como uma concessionária de energia elétrica que iniciou

suas atividades no ano de 1989, em uma cidade do interior do RS, mais especificamente na região da fronteira oeste. No momento, a empresa atende mais de 60 municípios do RS que estão divididas em 10 Unidades e Produção, além disso, também possui operações nos estados da Bahia e Ceara – Brasil e, no momento da pesquisa, possuía 227 trabalhadores. Essa organização atua na construção, operação e manutenção de redes de transmissão e distribuição de energia elétrica, em áreas rurais e urbanas. Da mesma maneira, atende o segmento agrícola, industrial, construção civil e realiza, ainda, obras para empresas de diversos setores. Já os participantes são os profissionais que realizam a função de eletricitistas e encarregados de turma nesta concessionária pelo regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Para a participação, tais profissionais deveriam estar atuando na organização há pelo menos seis meses, não existindo restrição quanto a gênero, idade ou mesmo escolaridade.

A coleta dos dados ocorreu por meio de um roteiro de entrevista semiestruturada, composto por 8 questões abertas. O cronograma de visitas às unidades ocorreu, a partir da definição da profissional responsável pela área de Gestão de Pessoas e dos diretores do setor de instalação e manutenção, considerando-se o cronograma de trabalho de cada unidade.

O convite para a participação no estudo ocorreu de maneira verbal, efetivado pelas próprias pesquisadoras, no início do turno de trabalho, e foi direcionado a todos os Eletricitistas e Encarregados de turma. Participaram das entrevistas aqueles que demonstraram interesse em colaborar com o estudo, desta maneira, a organização ou mesmo os diretores, não influenciaram na escolha dos participantes. As pesquisadoras realizaram as entrevistas individualmente, sem a presença de terceiros, sendo essas realizadas em salas dentro da própria unidade onde o trabalhador atuava, porém era um ambiente que possibilitou e garantiu a máxima confidencialidade e sigilo ao participante.

As entrevistas foram gravadas e tiveram duração entre 20 e 45 minutos, sendo que todas elas foram transcritas, preservando-se o sigilo dos nomes dos participantes, sendo substituídos por codinomes: eletricitistas foram denominados como: EL-1, EL-2, EL-3, EL-4, EL-5, EL-6 e EL-7, e os encarregados de turma foram chamados de: EE-1, EE-2, EE-3, EE-4, EE-5. Já para o apoio na aplicação e organização da pesquisa, utilizou-se um protocolo de estudo, que guiou a conduta seguida pelas pesquisadoras durante a etapa de coleta dos dados (YIN, 2016). Esse instrumento possibilitou o aumento da confiabilidade no estudo e incluiu seções que contemplam: a visão global do projeto; os procedimentos de campo; a determinação das questões; orientação para o desenvolvimento do relatório (YIN, 2016).

Quanto ao número de trabalhadores a serem entrevistados, se definiu previamente 6, porém, como esse estudo seguiu o critério de saturação, foram incluídos progressivamente novos participantes. O ponto de saturação e o fechamento da amostra ocorreram, quando as pesquisadoras observaram que os participantes começaram a apresentar redundância ou repetição quanto ao conteúdo apresentado em suas falas, não acarretando maiores esclarecimentos quanto ao objetivo do estudo (DENZIN; LINCOLN, 1994). Essa decisão foi possível em decorrência da homogeneidade da população e porque, a cada entrevista realizada, as pesquisadoras transcreveram o conteúdo e o analisaram (RITCHIE; LEWIS; ELAM, 2003). No total foram realizadas 7 entrevistas com eletricitistas e 5 entrevistas com encarregados de turma, totalizando 12. Esses profissionais atuam em 7 unidades da empresa, localizadas nas regiões central e fronteira oeste do Rio Grande do Sul (RS).

Por seguir uma abordagem positivista, o roteiro de entrevista foi desenvolvido com base na Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional (ECCO) de Bastos, Siqueira e Gomes (2014) que possui adequação ao setor elétrico e alinhamento teórico com outras escalas desenvolvidas, por exemplo, por Katz e Kahn (1978) e Porto e Tamayo (2003). Portanto, para o presente estudo, julgou-se pertinente trabalhar apenas com categorias de análise definidas a priori, sendo elas: Divulgação da Imagem Organizacional, Sugestões Criativas, Cooperação com os Colegas (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). No Quadro

2, são apresentadas as definições de cada categoria e as perguntas que nortearam as entrevistas.

Quadro 2 – Definição das Categorias a priori e as perguntas utilizadas nas entrevistas

<b>Categoria</b>	<b>Definição</b>	<b>Perguntas que nortearam as entrevistas</b>
Divulgação da imagem Organizacional	Ações no âmbito externo que divulgam as qualidades da organização	<b>Questão 1</b> - Quando amigos, familiares ou outras pessoas te perguntam como é trabalhar nessa empresa, o que você responde? <b>Questão 2</b> - Como você reage ao ouvir pessoas que não trabalham na sua empresa falando mal dela?
Sugestões criativas	Ações que contêm propostas inovadoras para a organização.	<b>Questão 3a</b> - Quando você pensa nas atividades que realiza ou no ambiente da empresa onde trabalha o que você conservaria e o que modificaria? <b>Questão 3b</b> - De que forma você apresenta as suas ideias inovadoras a seus líderes?
Cooperação com os colegas	Ações de oferta de ajuda e de apoio aos colegas de trabalho na organização.	<b>Questão 04</b> - Quando você percebe que um colega de trabalho está com problemas, o que costuma fazer? <b>Questão 05</b> - De que maneira se estabelecem as relações de ajuda e apoio com os colegas de trabalho na organização?

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Bastos, Siqueira e Gomes (2014).

Para a apreciação dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo que se caracteriza como uma técnica que examina informações que são coletadas qualitativamente, possibilitando ao pesquisador uma visão detalhada do comportamento humano (BARDIN, 2014). Conforme Bardin (2014), a primeira etapa contempla a transcrição e leitura geral do material coletado (entrevistas), em seguida é feita codificação para formulação de categorias de análise, utilizando o quadro referencial teórico e as indicações trazidas pela leitura geral, para que seja realizado o recorte do material em unidades de registro (palavras, frases, parágrafos) comparáveis e com o mesmo conteúdo semântico e desenvolvimento de categorias a priori. De posse das categorias, deve-se agrupar as unidades de registro em categorias comuns e realizar inferências e interpretação com embasamento teórico (BARDIN, 2014).

Para que esse estudo fosse viabilizado, o projeto foi encaminhado para análise do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), sendo aprovado. Durante a realização da pesquisa, observaram-se critérios éticos previstos na Resolução do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 1997) que regulamenta a realização de pesquisa com seres humanos.

### **Análise e Discussão dos Resultados**

A seguir serão expostos os resultados das análises realizadas a partir das entrevistas que ocorreram com os eletricitistas e encarregados de turma. Com o intuito de nortear a análise e discussões se utilizou categorias de análise definidas a priori, sendo elas: Divulgação da Imagem Organizacional; Sugestões Criativas; Cooperação com os Colegas.

#### **4.1 Divulgação da Imagem Organizacional**

A Divulgação da Imagem Organizacional se caracteriza como ações que ocorrem no ambiente externo e que tem como intuito divulgar as qualidades da organização (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). Tal dimensão tem como finalidade promover, de maneira espontânea, a imagem da organização fora de seu ambiente, em que o trabalhador tende a defendê-la contra ameaças externas e, assim, contribuir para que ela mantenha uma imagem

positiva frente à sociedade (PORTO; TAMAYO, 2003). Nas falas que seguem, podem ser evidenciadas tais características:

(...) Eu sou bem satisfeito com meu emprego e com a profissão. Uma profissão que eu gostei e da parte da empresa ela me deu uma oportunidade, me deu uma profissão, isso eu sou muito satisfeito (...) (EE-3).

(...) Digo que eu gosto, eu digo que eu encontrei meu serviço, porque antes eu trabalhei em cooperativa, mas trabalha na rede elétrica, bah é apaixonante pra mim (EL-6).

A partir destas falas, é possível analisar que os eletricitas e encarregados de turma demonstraram que, quando são questionados por pessoas externas a respeito da organização em que atuam, tendem a evidenciar uma imagem positiva. É possível ainda ponderar que esses profissionais se encontram satisfeitos quanto ao trabalho que desenvolvem, assim como, em relação à organização. Observa-se que alguns entrevistados manifestaram uma visão positiva quanto à empresa, mas também deixaram claro os riscos e perigos quanto à profissão:

(...) Aí eu falo que não é fácil, que o serviço não é fácil além de ser perigoso. Se a gente não tá atento a qualquer coisa é risco. Um serviço que não tem, não te dá chance pra erro. No caso qualquer falha que aconteça ali tu morre (...) Por isso tem que ter sempre cuidado, calma, o serviço e a empresa são bom (...) (EL-1).

(...) Eu falo que a firma e o serviço são bons, mas que não é pra qualquer um né? Porque é um serviço bem arriscado, perigoso e realmente não é qualquer um pra exercer está função. É bem difícil às vezes, complicado, mas tem que gostar mesmo, tem que amar como qualquer profissão (...) (EL-3).

Percebe-se que os entrevistados vivenciam e expõem uma imagem positiva quanto à organização, mesmo que em alguns casos, como visualizado anteriormente, essa fala esteja vinculada aos riscos e perigos enfrentados por eles em seu dia a dia de trabalho. Segundo Ruão (2006), a imagem caracteriza-se como a representação mental que um sujeito ou grupo de pessoas desenvolvem em relação a uma organização, tendo como base a cultura, as práticas e a comunicação, podendo essas serem afetivas e/ou racionais. Deste modo, tais representações são resultado das crenças, sentimentos, experiências, atitudes e informações que o sujeito ou grupo associam à empresa em questão (OLIVEIRA, 2015).

Ainda na dimensão de Divulgação da Imagem Organizacional, é possível analisar os motivos pelos quais os trabalhadores reconhecem a empresa como 'boa'. Foi evidenciada uma possível discrepância entre as falas dos eletricitas e a fala dos encarregados de turma:

(...) Tive mais oportunidade, uma empresa que dá bastante oportunidade, tipo de subir de cargo, de crescimento. Este aspecto é muito bom (...) (EE-4).

(...) O serviço é bom, é bom, eles nunca atrasam salário ta sempre em dia. No caso pagam antes, é bom, só não é fácil, tem que ter vontade mesmo de trabalhar na chuva, no sol, nestes calorões que ta aí, chuva com temporal, com tudo, equipamentos todos são pesados, né? Não é fácil, mas não dá pra se queixar (...) (EL-1).

É possível perceber que existem diferenças entre o que os eletricitas e os encarregados de turma consideram como sendo algo positivo no ambiente de trabalho. Os eletricitas entrevistados manifestaram, em sua maioria, que o fato de ser uma 'empresa boa' está vinculado às questões como: salários com pagamento nas datas previstas; benefícios atrativos, se comparado com outras organizações, o que vem em encontro com os estudos de Soares (2017). Já para os encarregados de turma, o fato de a organização ser 'boa' para se trabalhar está ligado a questões de valorização de seus trabalhadores, possibilitando

crescimento e desenvolvimento (Plano de Carreira), o que corrobora com os resultados dos estudos de Valentine et al. (2011).

Nessa dimensão, também se verifica o quanto os eletricitistas e encarregados de turma tendem a defender a imagem da organização frente a pessoas externas. Neste item, foi possível observar uma discrepância entre as falas, o que pode ser analisado a seguir:

(...) Ah fico na minha né? Nem Jesus agradou a todos! Então eu, eu só digo assim, cada um tem um pensamento né? (...) Olha só, só escuto mesmo, não tem o que, não posso falar nada (...) (EE-5).

(...) Bah se é direcionado a mim, que ta meio próximo, claro que falo, mas se ta longe assim eu nem me preocupo, mas se ta meio próximo eu tento, eu tento passa o que eu vivo dentro da empresa né?! Tento fala assim “não é dessa forma”. Tento conversar. Muitos entendem, muitos “bah pensava que era de outro jeito”. Aí tipo até a tua ideia muda à ideia deles (...) (EL-2).

(...) Eu só digo “não, não eu não entrei ontem aqui nesta empresa eu sei o que ela passo, quando eu entrei como ela era e como ela ta. Então hoje nós temos muitos meios de trabalhar, nós fizemos a coisa errada se nós quisermos, porque ela te proporciona muita forma de trabalhar. Aí eu passo isso pra eles, passo pra amigos (...) (EE-2).

Ao analisar as falas supracitadas, é possível observar que existem diferenças entre a maneira como os trabalhadores reagem frente a críticas que a organização recebe de pessoas externas. Alguns tendem a não se manifestar, procuram ouvir as reclamações ou comentários e não argumentam a favor da organização. Um segundo grupo procura defendê-la frente a pessoas conhecidas como, por exemplo, familiares e amigos. Já o terceiro grupo de entrevistados tende a defender a imagem da organização independente de quem esteja realizando a crítica, pessoas desconhecidas ou conhecidas. Além disso, não se perceberam diferenças quanto à fala dos eletricitistas e encarregados de turma, pois nos três casos existiram profissionais de ambas as categorias com maneiras diferentes de reagir.

Em relação à maneira como os eletricitistas e encarregados de turma se sentem quando ouvem pessoas externas criticando a organização, observou-se que as reações foram similares entre ambas as categorias. Estas constatações podem ser observadas nas falas dos entrevistados que mencionam:

(...) A gente se sente, dependendo do motivo que a pessoa ta falando, a gente se sente mal, tem coisas que falam assim e que ficam como se fosse para ti, entendeu? A mesma coisa de eu chegar assim “oh os caras vieram e fizeram um serviço mal feito, os caras da empresa”, porque não vão dizer oh o fulano, ah o ciclano fez, eles vão dizer o nome da empresa, né? Aí por isso a gente procura, nessa parte, fazer com qualidade, fazer com qualidade para não ter problema (...) (EE-1).

(...) Eu me sinto triste, mas faz o que né? Porque eu gosto de trabalhar na empresa, eu acho uma baita empresa pra se trabalhar (...) (EL-2).

No decorrer das falas, é possível observar que os trabalhadores vivenciam sentimentos negativos quando ouvem críticas a respeito da organização onde trabalham. Esse sentimento manifesta-se, pois, eles veem a empresa como um local que possibilitou seu crescimento profissional e lhes deu a oportunidade de desenvolverem uma carreira. Além disso, os eletricitistas e encarregados de turma manifestaram envolvimento emocional com a organização que se sobrepõe à possibilidade de crescimento ou ganhos financeiros. Isso fica subtendido, por exemplo, nas falas dos entrevistados EE-1 e EL-2, pois percebe-se que eles se sentem parte da empresa.

Ao analisar os discursos desses profissionais, é possível inferir que eles divulgam a imagem organizacional de maneira positiva, tendem a elogiar, disseminar as vantagens,

méritos e sentimento de realização por serem trabalhadores da organização. Além disso, mencionaram que vivenciam sentimentos negativos sempre que ouvem pessoas externas à organização realizando críticas a ela.

Já quando se trata de defender a organização frente a pessoas externas, observou-se que existem três grupos de trabalhadores: aqueles que defendem, indiferente de quem esteja criticando; aqueles que defendem frente a pessoas conhecidas (familiares, amigos) e aqueles que procuram não se manifestar. O fato destes trabalhadores não se manifestarem não está vinculado à ideia de falta de envolvimento com a organização e sim pelo medo ou receio de se indispor com pessoas desconhecidas.

## 4.2 Sugestões Criativas

A dimensão denominada como Sugestões Criativas se caracteriza como as sugestões inovadoras e ideias que os trabalhadores trazem para a administração, sendo essas manifestadas de maneira espontânea e que possuem como intuito acarretar benefícios para a organização (GEORGE; BRIEF, 1992; PORTO; TAMAYO, 2003). Essas percepções podem ser verificadas nos trechos das falas selecionados a seguir:

(...) Arrecem agora nós estávamos conversando sobre isso, tipo, tipo eu não tenho dificuldade eu chego, a hora que abri pra mim conversar eu vô lá e falo “não eu acho que teria que ser deste jeito”. Daí eles sempre param, pensam, às vezes não era do jeito que eu pensava. Eles conversam “não, não acho que é melhor assim”. Então, tu vai conversando até tu chega num ponto. Tem abertura, como diz, eles procuram o jeito mais fácil e nós também (...) (EE-2).

(...) normalmente a gente fala, conversa, muitas vezes a gente consegue colocar em prática as ideias que a gente tem (...) (EL-1).

Ao analisar as falas dos eletricitistas e dos encarregados de turma, pondera-se que eles tendem a expor suas ideias, sugestões de melhoria e/ou aperfeiçoamento no contexto organizacional. A prática do diálogo parece ser algo que integra o dia a dia da empresa, possibilita aos trabalhadores manifestarem de maneira espontânea e voluntária suas sugestões a seus superiores. Percebe-se que, nesse contexto, existe diálogo aberto entre líderes e liderados, sendo que tal prática tende a potencializar o surgimento de CCO.

Segundo Rodrigues e Ferreira (2015), os líderes transformadores tendem a influenciar seus liderados a apresentar os CCOs, como também, a liderança servidora se encontra associada de maneira positiva à troca que se estabelece entre equipe-membro. Ersoy et al. (2011) mencionam que a identificação com o líder pode ser analisada como antecedente importante dos CCOs, de tal modo que, poderá estar associada positivamente aos CCOs em nível individual e à satisfação com o trabalho e com a organização (OGUNFOWORA, 2014).

O comportamento espontâneo e inovador é importante para a organização, pois é ele que permite o desempenho que está além dos requisitos descritos na função para a consecução da organização (PORTO; TAMAYO, 2003). Além disso, tais características pessoais dos trabalhadores são um diferencial competitivo para a organização, a qual tem a responsabilidade de promover a diversidade interna e um ambiente de trabalho que potencialize o intercâmbio de ideias (WAGNER; HOLLENBECK, 2012).

Ao considerar o conteúdo das sugestões manifestadas pelos trabalhadores, observou-se que essas estão vinculadas normalmente ao desenvolvimento da atividade em campo ou a maneira como a organização distribui os materiais. Esses fatos ficaram evidentes nas falas que seguem:

(...) Olha dentro da empresa daria pra mudar um pouquinho (pausa) pra mim como encarregado né, no caso, era manutenção dos veículos. Tipo a gente tem, não é que a

gente tenha problema, a empresa libera o que tem que fazer só que a nossa oficina aqui não é muito qualificada pro serviço. Então, a gente tipo sai um dia faz tal coisa na oficina. Daí no outro dia quando vê acontece à mesma coisa. Isso aí teria que muda, teria que ter uma oficina que fizesse o serviço, sabe?! (...) Ah é importante porque é uma coisa que pará uma equipe, não pará um né?! Pará os 05. Olha o prejuízo, 05 caras parado, então, teria que ter um pouco mais de atenção nesta parte (...) (EE-2).

(...) Eu acho que pode melhorar o fornecimento de material pro pessoal, distribuição de EPI, material pro caminhão, porque eu acho que é, é bem precário assim. Tem uma meta de 07 dias pra pagar material e a gente tem, como posso te dizer assim? a gente tem que cumprir, tem que sair, faz o *check list* e as vezes as coisas não tá boa aí vai faz o pedido, daí “não só daqui 7 dias” aí as vezes tem, as vezes uma coisa simples, uma luva, tu não vai esperar 7 dias pra vim uma luva, vai trabalhar 07 dias correndo o risco de se machucar? (...) (EE-3).

(...) Olha no meu ponto de vista assim, agora mesmo a gente tava numa reunião ali, até citei isso, a gente precisa de material, de EPI, porque quando a gente faz o pedido demora muito pra chega, por exemplo, eu toh bem dizer sem luva já, luva pra trabalha, já faz um tempo que eu já pedi e até hoje não chego. Então, eu acho que isso tem que melhora, está questão, a entrega do material (...) (EL-6).

A partir das falas dos trabalhadores, se constatou que eles observam atentamente a realidade da organização, refletindo e sugerindo melhorias vinculadas à atividade/tarefa desenvolvida, assim como, à estrutura da empresa. Essas falas também podem ser associadas ao primeiro item desse capítulo, no qual os eletricitas e encarregados de turma mencionaram o fato de o ambiente de trabalho possibilitar um espaço onde eles possam expressar suas ideias e sugestões. Cabe acrescentar que em dois relatos observou-se que os trabalhadores não acreditam que suas sugestões sejam válidas quando são repassadas para os supervisores de equipe:

(...) Olha até pra supervisão não, porque eles não sabem valoriza a ideia que a gente dá, aí eles não sabem dizer que foi o fulano que deu a ideia, mas dentro da equipe todos tem opinião própria, a melhor opinião fica (...) (EE-5).

(...) Não as ideias que a gente dá é só em campo, a gente só passa, passa pro meu líder só em campo (...) (EL-5).

A partir dos trechos das falas do EE-5 e do EL-5, parece estar evidente que em ambos os casos não se tem o comportamento de sugerir inovações ou melhorias ao supervisor da região ou ao coordenador da unidade. As ideias tendem a ser discutidas e analisadas dentro da própria equipe (2 eletricitas, 1 encarregado de turma e 1 motorista) e fica restrita à questão de execução do trabalho técnico. Cabe esclarecer que, mesmo que o EE-5 e o EL-5 sejam da mesma unidade, eles não pertencem à mesma equipe de trabalho. Dessa maneira, pode-se refletir a respeito do papel que esses líderes estão assumindo nessa unidade (supervisor e coordenador), assim como, analisar a percepção que os liderados estão tendo de seus superiores. O líder possui um papel fundamental no desenvolvimento/influência dos CCOs, pois são eles os responsáveis em desenvolver ações que poderão motivar tais práticas entre os trabalhadores (EHRHART et al., 2015).

Até o momento, fica evidente que os trabalhadores analisam a rotina de seu trabalho e da organização e, assim, sugerem melhorias constantes. Porém, esses também demonstraram habilidade para perceber e reconhecer características importantes da organização, valorizando-as e demonstrando o desejo que essas se mantenham. Esse fato pode ser corroborado nas falas que seguem:

(...) Plano de carreira é uma coisa boa que a gente tem. Desde que eu entrei na empresa eu sempre vinha procurando melhorar e aí eu cheguei a encarregado comecei como eletricitista I, II, III e encarregado, aí, só que daí aí eu estacionei. Hoje toh pensando “tem que melhorar, como vou fazer? Fazer um curso técnico, terminar os estudos” (...) (EE-3).

(...) Eu manteria assim eu acho estas confraternização que eles fazem de manhã, sabe? Café da manhã. Tem também diálogo, eles tão sempre perguntando o que tem, que tah certo e o que não tah, sempre perguntando o que pode mudar a empresa, tudo, se a gente tah gostando, se tem alguma dúvida (...) (EL-1).

(...) A segurança, eles zelam muito por segurança. A gente conversa com os mais experientes, aí eles contam que a empresa é uma mãe, negócio de segurança, pra ti trabalha, os equipamentos sempre foram os melhor (...) (EL-7).

A partir das falas expostas, é possível observar que os entrevistados, mais especificamente os 12 trabalhadores que participaram das entrevistas, mencionaram que algo fundamental para a qualidade do trabalho e do ambiente é o diálogo, os momentos de interação como, por exemplo, o café da manhã disponibilizado pela empresa uma vez na semana. Além disso, os trabalhadores valorizam o plano de carreira, o pagamento do salário e benefícios nas datas previstas, como também, o zelo da organização pela segurança de seus trabalhadores.

Lamm, Tosti-Kharas e King (2015) destacaram em seu estudo que o suporte organizacional percebido pelos trabalhadores se encontra positivamente associado aos CCOs. Esses autores mencionam que, ao vivenciar um ambiente de suporte e apoio, os trabalhadores tendem a ter desenvolvimento psicológico, satisfação no trabalho e identificação organizacional, contribuindo para o meio ambiente da empresa. Sugere-se que é possível estimular os CCOs e, assim, diminuir comportamentos de trabalho contraproducentes, aumentando a satisfação dos trabalhadores com seu trabalho (BOWLING, 2010).

Em suma, a análise realizada nas falas dos participantes possibilitou ponderar que os comportamentos vinculados à dimensão Sugestões Criativas são manifestados pelos eletricitistas e encarregados de turma dessa concessionária de energia elétrica. Os entrevistados evidenciaram que tendem a expor diariamente suas ideias, sentindo liberdade para dialogar com os encarregados, coordenadores e supervisores da organização. Todavia, em dois casos (EL-5 e EE-5) ficou evidente que a troca de informações e ideias estão restritas à equipe.

Em relação ao conteúdo das falas, observou-se que se trata de questões vinculadas à execução do trabalho e melhorias quanto à distribuição de materiais que, ao serem executadas, poderão trazer benefícios aos trabalhadores, assim como, para a organização. Os participantes do estudo demonstraram que possuem a capacidade para analisar também as questões positivas em relação à organização como, por exemplo, ambiente que possibilita amizades, confraternizações, segurança, valorização e crescimento profissional.

### 4.3 Cooperação com os Colegas

A última dimensão dos CCOs considerada nesse estudo é a Cooperação com os Colegas. Essa dimensão é descrita como as ações de ajuda que são manifestadas entre os colegas de trabalho (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). Assim, contempla comportamentos espontâneos de suporte vinculados a problemas de execução do trabalho e/ou a vida pessoal. Refere-se também à habilidade do sujeito para lidar com conflitos interpessoais, facilitando as relações interpessoais entre os trabalhadores, mantendo assim um ambiente harmonioso. Também abrange o esforço, a realização e desenvolvimento profissional dos colegas, manifestando gestos de planejamento prevenção com o objetivo de evitar problemas (PODSAKOFF et al., 2000).

No contexto desta pesquisa, observou-se que os eletricitistas e encarregados de turma tendem a se preocupar com seus colegas de trabalho, estando vigilantes ao comportamento desses. Este fato é evidenciado nas falas que seguem:

(...) Às vezes tão meio quieto, eu, a gente não inicia o serviço sabe, não inicia porque eu sei que pode dar uma coisa. Até um atrito entre eles, entendeu? Eu chamo pra conversar, eu já tiro aquele ali de perto dos outros, eu digo “oh gurizada seguem trabalhando aí, que eu” Aí eles muitas vezes eles não se abrem com os outros, mas aí tu começa a pergunta, tu né, fica do lado dele aí vai, vai que te fala é isso, isso, aí tu apoio dali ali um pouquinho tah bom ou se continua daí tu tem um pouco mais de atenção nele (...) (EE-2).

(...) A gente se conhece mais de ano e aí dá pra chega no fulano que não tah bem, tah quieto ou às vezes tah meio afastado ou às vezes tah só no celular aí eu chego e pergunto “o que que houve? Aconteceu alguma coisa?” (...) (EE-3).

(...) Assim oh a gente já conhece bem dizer um ao outro né? A gente fez curso junto, a gente vai se conhecendo, daí tu vê como uma pessoa se comporta de manhã, as vezes a pessoa chega todos os dias brincando, conversando. Daí um dia ela chega não falando muito, você já vê que ela não tah bem né? Aí tu pega e pergunta “tah bem colega?” Aí o colega diz “ah hoje eu não toh! (...) (EL-1).

Os eletricitistas e encarregados de turma manifestaram em suas falas que procuram estar vigilantes quanto aos comportamentos dos colegas, demonstrando preocupação quando esses manifestam ações diferentes das corriqueiras. Neste caso, os colegas procuram auxiliar, dar suporte e apoio àqueles trabalhadores que estão com problemas, o que fica evidente nos trechos a seguir:

(...) Eu procuro fazer o máximo para solucionar, solucionar o problema deles, ou pelo menos tentar indicar com que ele vá procurar a pessoa certa para resolver o problema (...) Aí vou lá e tento arrumar, porque tem que ter essa, essa compreensão entre a equipe, porque ali um precisa do outro e eu preciso mais deles que eles de mim, entendeu? Porque eu toh olhando, toh cuidando a segurança deles, mas quem sobe é eles (...) (EE-1).

(...) A pessoa não tah bem, não é todo mundo que vem disposto, se tem um problema familiar tem gente que não consegue separa o serviço do pessoal né? Daí à gente conversa, fazer pelo menos a pessoa não lembrar, pelo menos dentro do serviço. Porque o nosso serviço já é um serviço pesado e ainda você vai ficar com coisa de casa para o serviço aí é complicado, né? Mais ainda agora nesse calor, sol quente, complicado (...) Eu converso, porque eu também tenho problemas, converso, dou risada, falo uma bobagem aqui uma ali e assim você acaba esquecendo (...) (EL-4).

As falas dos entrevistados demonstraram que, além de observarem os comportamentos, as ações dos colegas, esses tendem a manifestar apoio e ajuda sempre quando alguém necessita. Os entrevistados ainda relataram que essa ajuda só é possível, pois eles se conhecem e pela existência de um ambiente de diálogo, apoio, confiança desenvolvido por todos da equipe. Já o diálogo foi exposto como uma prática de extrema importância, algo fundamental para que se estabeleça e se mantenha o bom relacionamento interpessoal e o desenvolvimento de um ambiente de apoio.

Analisou-se, ainda, que os participantes desse estudo consideraram como algo essencial auxiliar os colegas quando esses estão com problemas pessoais, pois eles exercem uma profissão de risco e tais problemas poderão vir a acarretar consequências negativas no

ambiente de trabalho. Além disso, eles tendem a manifestar ações de cooperação quanto à atividade em si, o que pode ser verificado nos comentários a seguir:

(...) Eu sempre falei pros guris, eu disse assim “pra mim não adianta ter um cara bom lá encima e aqui em baixo suga os outros”. Eu digo assim “não adianta ter um cara rápido numa coisa e se muito loco”, chega rápido de começo, aquela explosão, aí na metade do dia tah se arrasando, tah sugando outros. Prefiro que sejam devagar, façam o serviço direitinho, sejam uma equipe (...) (EE-3).

(...) Ninguém deixa ninguém na mão, porque se ficar na mão vai prejudicar toda equipe né?! A gente vai se ajudando um ao outro (...) aqui é diferente mesmo, porque aqui é um serviço bem dizer pesado, né? E aí não adianta um querer sugar o outro que tah todo mundo no mesmo barco, aí tah todo mundo se ajudando mesmo. Trabalho em equipe porque se um tah mau a equipe não vai render, tah todo mundo no mesmo nível (...) (EL-1).

A fala trazida como exemplo sugere que os trabalhadores tendem a manifestar comportamentos de ajuda, apoio aos colegas tanto no que diz respeito a problemas pessoais, como também, ao desenvolvimento da atividade profissional. Segundo Bastos, Siqueira e Gomes (2014), a Cooperação com os Colegas inclui todas as ações de assistência voluntária que os trabalhadores fornecem uns aos outros, independente se a ajuda é pessoal (apoio relacionado a problemas pessoais) ou ajuda profissional (apoio no desenvolvimento das atividades profissionais).

Outra questão que deve receber atenção são os argumentos dos entrevistados quanto aos motivos de auxiliarem, apoiarem uns aos outros. Segundo o EL-4 tal comportamento ocorre porque “Acho que aqui a gente se considera todos amigos né? Nós somos bem dizer, uma família, passa todo o dia aqui, viaja junto, passa mais junto que em casa. Em casa bem dizer a gente vai para dormir. Então, se a gente não se considerar uma família e ajudar o outro complica”. Já o EL-6 complementa mencionando que “Aí nunca deixo ele subi né?! Deixo ele pelo chão ali, na volta do encarregado. O encarregado fica conversando com ele, assim que a gente faz quando o colega não tah bem, porque a gente não sabe o que tah passando pela cabeça dele, nem o que aconteceu né? (...) um colega tem cuidar do outro, companheirismo, parece irmão de sangue”.

Em relação aos motivos de se auxiliarem, parece ser evidente que os trabalhadores procuram dar suporte uns aos outros em decorrência do sentimento que esses têm de integrar uma equipe que tem a responsabilidade pela segurança do colega ou liderado (no caso do encarregado de turma), em decorrência das características da atividade que realizam (atividade de risco, exige esforço físico). Acima de tudo, eles desenvolveram um sentimento de pertencimento, de serem colegas de trabalho, mas, além disso, um grupo de amigos, de companheiros, uma família.

Uma equipe é definida como dois ou mais sujeitos que interagem de maneira interdependente e que estão unidos com o intuito de alcançar um objetivo em comum (Ferreira, 2010). São pessoas que trabalham juntas e possuem em comum o elemento de identidade, de natureza simbólica, que acaba unindo - as. Além disso, a relação afetiva é considerada como central no desenvolvimento de todos os sujeitos, como também, pode ser considerada como primordial na formação de uma equipe (FERREIRA, 2010). Segundo Clark, Zickar e Jex (2014), a organização também possui um papel fundamental, pois um ambiente de trabalho considerado como seguro possibilita que os trabalhadores desenvolvam e potencializem a ajuda e apoio entre si. Desta maneira, observa-se que tais comportamentos e características ficam evidentes nos participantes desse estudo.

Portanto, foi manifestado pelos eletricitistas e encarregados de turma o comportamento de Cooperação entre os Colegas. Analisou-se que os trabalhadores tendem a se preocuparem

uns com os outros quando se trata de assuntos pessoais, assim como, durante a execução das atividades. Essa preocupação surge em decorrência à profissão de risco que esses exercem, mas também porque os trabalhadores se consideram como uma família, um grupo de amigos em que o sucesso no trabalho só existirá quando esse for realizado em equipe. Reforça-se a existência da prática do diálogo entre os membros, estando presente em todas as unidades da organização. De tal modo que, quando surgem problemas no ambiente de trabalho, os eletricitistas e encarregados de turma procuram conversar e, assim, resolver as dificuldades.

### Considerações Finais

Esse estudo teve como objetivo analisar as percepções dos eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no Rio Grande do Sul, acerca das dimensões dos Comportamentos de Cidadania Organizacional. Os resultados manifestam que, de modo geral, os trabalhadores que participaram tendem a demonstrar as características que integram os CCOs.

A análise da categoria definida como Divulgação da Imagem Organizacional evidenciou que os eletricitistas e encarregados de turma procuram manifestar comportamentos que expõem as qualidades e pontos positivos do local onde trabalham. Foi possível observar que eles tendem a sentir orgulho da atividade que desenvolvem, como também, de integrarem o grupo de profissionais da empresa. Esse envolvimento com a organização poderá vir a explicar o motivo deles se sentirem tristes, chateados quando ouvem pessoas externas realizando críticas à organização.

Foi evidenciado, ainda nessa dimensão, que existem trabalhadores que defendem a organização, outros defendem somente frente a pessoas conhecidas, e um terceiro grupo prefere não se manifestar. Os comportamentos manifestados pelo segundo e terceiro grupo foi defendido por eles como uma maneira de não se indispor com outras pessoas e, assim, prejudicar a imagem da empresa o que, por sua vez, reforça novamente a preocupação que tais profissionais têm em relação à organização a qual pertencem.

Já a categoria definida como Cooperação com os Colegas evidenciou que todos os entrevistados tendem a demonstrar ações de apoio aos seus pares sempre que esses estão com dificuldades. Essas dificuldades podem estar vinculadas tanto à atividade profissional, como também a problemas pessoais. Observou-se que os eletricitistas e encarregados procuram ter um olhar atento, buscam conhecer seus colegas e, sempre que possível, procuram dar suporte uns aos outros, mesmo quando não existe um pedido formal de ajuda.

Os trabalhadores do setor elétrico estão, normalmente, expostos a riscos físicos e psíquicos como, por exemplo, pressão quanto ao cumprimento de metas, carga horária de trabalho que normalmente supera às 10 horas diárias, choques e indução elétrica (ALVES, 2016). Em decorrência das dificuldades enfrentadas diariamente, tais profissionais tendem a desenvolver um sentimento de pertencimento, de equipe, de família que procura sempre se auxiliar quando surgem problemas pessoais e/ou profissionais.

Na terceira e última categoria analisada, Sugestões Criativas, observou-se que os trabalhadores que participaram deste estudo, com exceção de dois entrevistados, procuram manifestar diariamente suas ideias, sugestões a seus líderes e colegas de trabalho, tendo como intuito auxiliar e aprimorar o desenvolvimento das tarefas e do ambiente de trabalho. Foi ainda evidenciado que tais profissionais tendem a observar constantemente os procedimentos técnicos e burocráticos da empresa como, por exemplo, organização dos materiais nos caminhões, entregas de EPIs. As falas sugerem que esses trabalhadores se sentem responsáveis pelo bom andamento do trabalho e pela qualidade do serviço entregue à comunidade, sentimento esse de pertencimento. É importante também mencionar que essa

organização possui um papel fundamental, pois possibilita momentos de troca de informações, descontração.

Em suma, as discussões trazidas nesse estudo permitiram ampliar as reflexões a respeito do construto de CCO para o contexto do trabalho (ORGAN, 2018) e contribuíram para o aprofundamento das dimensões que o compõem. Isso foi possível, pois buscou-se realizar uma análise detalhada dos discursos dos participantes através do método qualitativo. Ao se investir em uma pesquisa desta natureza, tende-se a contribuir para a diversificação dos estudos, pois, conforme Cantal, Borges-Andrade e Porto (2015), os artigos publicados, nos últimos anos com o tema de CCO, trazem técnicas quantitativas. Além disso, ao se realizar uma pesquisa com foco somente no CCO, procura-se fomentar e demonstrar a relevância deste tema no contexto nacional, que ainda se mostra em pequeno número (CANTAL; BORGES-ANDRADE; PORTO, 2015).

Em relação às contribuições práticas, observa-se que as reflexões trazidas nas falas dos participantes poderão servir como subsídio para novas práticas de gestão, tanto no setor elétrico, como também, em outros setores da economia. Assim, os gestores que se reconhecerem como parte da equipe, estabelecendo relações de troca e cooperação com seus liderados, tendem a contribuir ativamente para o desenvolvimento e manifestação de CCO na organização (VIGODA-GADOT; BEERI, 2017). O ambiente de trabalho que possibilita a cooperação e contribuição entre os membros e a manifestação de ideias inovadoras tende a ter uma diminuição do *turnover* e absenteísmo, maior produtividade individual e da equipe, qualidade do trabalho executado, ampliação da capacidade criativa, melhor utilização dos recursos capacidade dos para superação de desafios e problemas no trabalho (BOLINO et al., 2015).

Como fator limitante desta pesquisa, é possível mencionar a questão da subjetividade do trabalhador. Além disso, a amostra estudada pode ter limitado o resultado desse estudo, uma vez que incluiu informações a respeito dos eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma única organização (estudo de caso). Para pesquisas futuras, sugere-se que sejam ampliadas as discussões qualitativas a respeito dos CCOs em outras organizações, tendo como objetivo confrontar os resultados aqui encontrados, existido ainda a possibilidade de estar aliada a outros construtos.

## REFERÊNCIAS

- ADAME, E. A.; BISEL, R. S. Can perceptions of an individual's organizational citizenship be influenced via strategic impression management messaging?. **International Journal of Business Communication**, v. 56, n. 1, p. 7-30, 2019.
- ALVES, A. E. **Habilidades de resiliência em distribuidora de energia elétrica: recrutamento, seleção e treinamento de eletricitas e operadores do centro de operações da distribuição**. Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2016.
- ALVES, E. A. P.; SILVA, C. O. Clínica da atividade e oficina de fotos: eletricitas em foco. **Revista Psicologia e Saúde**, 2014.
- ANDRADE, T. et al. Organizational citizenship behaviors: a glimpse in the light of values and job satisfaction. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 19, p. 236-262, 2017.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: 70 ed., 2014.
- BASTOS, A. V. B. 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.
- BATEMAN, T. S.; ORGAN, D. W. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". **Academy of management Journal**, v. 26, n. 4, p. 587-595, 1983.
- BOLINO, M. C. et al. "Well, I'm tired of tryin'!" Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. **Journal of Applied Psychology**, v. 100, n. 1, p. 56, 2015.
- BOWLING, N. A. Effects of job satisfaction and conscientiousness on extra-role behaviors. **Journal of Business and Psychology**, v. 25, n. 1, p. 119-130, 2010.
- BRASIL. (1997). Ministério da Saúde: Conselho Nacional de Saúde. **Normas de Pesquisa com novos Fármacos, Medicamentos, Vacinas e Testes Diagnósticos envolvendo Seres Humanos**. Resolução nº 251/97.
- BRIEF, A. P.; MOTOWIDLO, S. J. Prosocial organizational behaviors. **Academy of management Review**, v. 11, n. 4, p. 710-725, 1986.
- 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.
- CLARK, O. L.; ZICKAR, M. J.; JEX, S. M. Role definition as a moderator of the relationship between safety climate and organizational citizenship behavior among hospital nurses. **Journal of Business and Psychology**, v. 29, n. 1, p. 101-110, 2014.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks: Sage, 1994.

DIERDORFF, E. C.; BELL, S. T.; BELOHLAV, J.A. The power of “we”: Effects of psychological collectivism on team performance over time. **Journal of applied psychology**, v. 96, n. 2, p. 247, 2011.

EHRHART, M. G.; AARONS, G. A.; FARAHNAK, L. R. Going above and beyond for implementation: the development and validity testing of the Implementation Citizenship Behavior Scale (ICBS). **Implementation Science**, v. 10, n. 1, p. 1-9, 2015.

ERSOY, N. C. et al. Antecedents of organizational citizenship behavior among blue-and white-collar workers in Turkey. **International journal of intercultural relations**, v. 35, n. 3, p. 356-367, 2011.

FERREIRA, H. M. G. Conflito Interpessoal em equipes de trabalho: O papel do líder como gerente das emoções do grupo. **Cadernos UniFOA**, v. 5, n. 13, p. 67-75, 2017.

GARCIA, F. A. S. **O impacto da espiritualidade no trabalho e de percepção de saúde organizacional sobre Comportamentos de Cidadania Organizacional**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Metodista de São Paulo: São Paulo, 2013.

GEORGE, J. M.; BRIEF, A. P. Feeling good-doing good: a conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. **Psychological bulletin**, v. 112, n. 2, p. 310, 1992.

GHAZI, M.; JALALI, s. M. The effects of organizational justice and job motivation on organizational citizenship behavior and its impact on taxpayers. **Revista Administração em Diálogo-RAD**, v. 19, p. 39-61, 2017.

KATARIA, Aakanksha; GARG, Pooja; RASTOGI, Renu. Do high-performance HR practices augment OCBs? The role of psychological climate and work engagement. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 2019.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia Social das Organizações**. São Paulo: Atlas, 1978.

LAMM, E.; TOSTI-KHARAS, J.; KING, C. E. Empowering employee sustainability: Perceived organizational support toward the environment. **Journal of Business Ethics**, v. 128, n. 1, p. 207-220, 2015.

LAVY, S.; LITTMAN-OVADIA, H. My better self: Using strengths at work and work productivity, organizational citizenship behavior, and satisfaction. **Journal of Career Development**, v. 44, n. 2, p. 95-109, 2017.

OGUNFOWORA, B. It’s all a matter of consensus: Leader role modeling strength as a moderator of the links between ethical leadership and employee outcomes. **Human Relation**, 67(12):1467-1490, 2014.

OLIVEIRA, A. **O Papel do Profissional de Relações Públicas no Planejamento Estratégico da Imagem Organizacional**. Trabalho Final de Curso (Bacharel em Comunicação Social) - Universidade Regional do Noroeste, 2015.

ORGAN, D. W. Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v. 80, p. 295-306, 2018.

ORGAN, D. W. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. **Human performance**, v. 10, n. 2, p. 85-97, 1997.

ORGAN, D. W. **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington Books/DC Heath and.Com, 1988.

PODSAKOFF, P. M. et al. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of management**, v. 26, n. 3, p. 513-563, 2000.

PODSAKOFF, N, P. et al. Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research. **Journal of Organizational Behavior**, v. 35, n. S1, p. S87-S119, 2014.

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

RITCHIE, J. et al. (Ed.). **Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers**. sage, 2013.

RODRIGUES, A. O.; FERREIRA, C. The Impact of Transactional and Transformational Leadership Style on Organizational Citizenship Behaviors. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v. 20, n. 3, p. 493-504, 2015.

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

RUÃO, T. **Marcas e Identidades**.Porto: Campo de Letras, 2006.

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

SOARES, A. C. R. **Seleção, Envolvimento e Recompensas: práticas de gestão de pessoas que predizem comportamentos de cidadania organizacional**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

SUGIANINGRAT, I. A. P. W. et al. The employee engagement and OCB as mediating on employee performance. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 2019.

SMITH, C. A.; ORGAN, D. W.; NEAR, P. J. Organizational Citizenship Behavior: its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68, 1983.

WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. Ed. 3. São Paulo: Saraiva, 2012.

WINGATE, T. G.; LEE, C. S.; BOURDAGE, J. S. Who help and why? Contextualizing organizational citizenship behavior. **Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement**, 51(3), 147–158, 2019.

YIN, R. K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

VALENTINE, S. et al. Corporate ethical values and altruism: The mediating role of career satisfaction. **Journal of Business Ethics**, v. 101, n. 4, p. 509-523, 2011.

VIGODA-GADOT, E.; BEERI, I. Change-oriented organizational citizenship behavior in public administration: The power of leadership and the cost of organizational politics. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 22, n. 3, p. 573-596, 2011.