

Características da produção científica sobre comportamento de cidadania organizacional: um olhar sob a abordagem qualitativa

DOI: 10.31994/rvs.v12i1.697

Roger da Silva Wegner¹

Michel Barboza Malheiros²

Bruna de Moraes Maraschin³

Julia Richter⁴

Vania de Fátima Barros Estivaleta⁵

RESUMO

O objetivo deste estudo consiste em apresentar uma caracterização sobre o tema Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) com abordagem qualitativa publicados na base *Web of Science* nos últimos cinco anos compreendendo o período de 2014 a 2019. Para isso, utilizou-se uma pesquisa bibliométrica, o critério de busca adotado ocorreu utilizando a *strings* de busca TS=

¹ Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Especialista em Estatística e Modelagem Quantitativa pela UFSM. Mestre em Engenharia de Produção pela UFSM. Doutorando em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) na UFSM - rswegnerr@gmail.com – ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2034-8034>

² Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Mestrando em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) na UFSM – malheirosmb@gmail.com – ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7076-4258>

³ Graduanda no curso de Administração na Universidade Federal de Santa Maria - brunammaraschin@gmail.com – ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3018-9927>

⁴ Graduanda no curso de Administração na Universidade Federal de Santa Maria – juliar96@hotmail.com – ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1559-3481>

⁵ Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria. Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria. Doutorado em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Pós-doutorado em Sociologia Econômica das Organizações no SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Econômica e das Organizações no ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa-Portugal. Professora associada do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria – vaniaestivaleta@ufsm.br – ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3277-8613>

((“*organizational citizenship behavior*” AND (“*Management*”, “*Business*” e “*Psychology Applied*”))) no período de outubro de 2019. Nessa busca foram encontrados 151 estudos, dentre esses, 5 artigos contemplaram a abordagem qualitativa. Os resultados obtidos evidenciaram a emergência de desenvolver pesquisas qualitativas explorando a temática. Este estudo buscou trazer contribuições teóricas no sentido de reforçar as discussões em torno dos Comportamentos de Cidadania Organizacional. A maior contribuição consiste no incentivo em desenvolver pesquisas qualitativas para que se tenha dados em profundidade e com qualidade. Diante disso, é possível sugerir que estudos futuros analisem a relação do tema de Comportamento de Cidadania Organizacional com outros construtos tanto no ambiente nacional como também no internacional, bem como utilizando a abordagem qualitativa.

PALAVRAS-CHAVE: COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL. ABORDAGEM QUALITATIVA.

Characteristics of scientific production about organizational citizenship behavior: a view from a qualitative approach

ABSTRACT

The objective of this study is to present a characterization on the theme Organizational Citizenship Behavior (OCB) with a qualitative approach published in the Web of Science base in the last five years, covering the period from 2014 to 2019. For this, a bibliometric search was used, the search criterion adopted occurred using the search strings TS = ((“*organizational citizenship behavior*” AND (“*Management*”, “*Business*” and “*Psychology Applied*”))) in October 2019. In this search, 151 studies were found, among which, 5 articles contemplated the qualitative

approach. The results obtained evidenced the emergence of developing qualitative research exploring the theme. This study sought to bring theoretical contributions in order to reinforce the discussions around the Organizational Citizenship Behavior. The biggest contribution consists of the incentive to develop qualitative research in order to have data in depth and with quality. Therefore, it is possible to suggest that future studies analyze the relationship the theme of Organizational Citizenship Behavior with other constructs both in the environment national and international, as well as using the qualitative approach.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. QUALITATIVE APPROACH.

INTRODUÇÃO

É notório que as ações dos colaboradores influenciam no modo como as organizações operam no ambiente de trabalho e, sem dúvidas, o aumento das pressões por maior competitividade contribuem para que estas ações sejam desempenhadas da melhor maneira (HE et al, 2019). Somado a isso, os referidos autores argumentam que as organizações necessitam de mais flexibilidade nas atividades trabalhistas e maior cooperação por parte dos colaboradores com o intuito de maximizar a eficácia organizacional.

Desse modo, torna-se fundamental analisar e compreender o comportamento dos colaboradores, pois como Organ (1988) explica, tais ações podem ser exercidas de modo voluntário e natural, em outras palavras, o referido autor denomina estas ações como Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO).

Para Podsakoff et al (2014) os CCO são tidos como uma medida importante do comportamento organizacional e, além disto, são vistos como essenciais não somente para o desempenho dos colaboradores, mas como para a própria organização (ORGAN, 2018). Outrossim, para Belleville, Dubreuil e Courcy (2019)

colaboradores bons não correspondem apenas aqueles que executam suas tarefas da melhor forma, mas também aqueles que apresentam comportamentos inovadores que estão além das suas funções formais.

O termo CCO, introduzido na literatura por Organ (1988), já recebeu diversas designações no campo teórico da Administração, como por exemplo, comportamentos extrapapel (VAN DYNE, CUMMINGS e PARKS, 1995) e espontaneidade organizacional (GEORGE; BRIEF, 1992). Entretanto, o termo CCO é o que tem despertado a atenção dos pesquisadores.

Com isso, os CCO se configuram como um comportamento individual e discricionário, que não está reconhecido, explicitamente, pelo sistema formal de recompensa e que não pode ser imposto aos colaboradores, isto é, devem fluir espontaneamente (ORGAN, 1988). Tais comportamentos também se configuram como um conjunto de condutas interpessoais e voluntárias que suportam tanto o ambiente psicológico como o social no qual transcorre o desempenho das tarefas (ORGAN, 1997; ORGAN, 2018).

Com base nestas perspectivas, Le Pine, Eres e Johnson (2002) explicam que os CCO também são entendidos como atos de troca social, entregues de modo voluntário pelos colaboradores aos seus gestores. Esta constatação corresponde a teoria que sustenta os CCO, a Teoria das Trocas Sociais proposto por Blau (1964).

Nesse sentido, considerando que a natureza do trabalho está em constante mudança (DEKAS, 2010), os CCO permitem que os colaboradores desenvolvam comportamentos proativos e se preocupem com seus colegas de trabalho, por meio da manifestação de ações espontâneas e voluntárias de auxílio e participação nas tarefas diárias e solução de problemas organizacionais (YAGHOUBI; YAZDANI; KHORNEGAH, 2011; ANDRADE et al, 2018).

Dessa forma, o presente trabalho teve como objetivo principal apresentar uma caracterização sobre o tema CCO com abordagem qualitativa publicados na base *Web of Science* nos últimos cinco anos compreendendo o período de 2014 a 2019. Com a definição do objetivo de pesquisa e, levando em consideração o contexto apresentado tem-se a seguinte questão de pesquisa: “Como se caracteriza a

produção científica com abordagem qualitativa sobre Comportamento de Cidadania Organizacional? ”

Para o desenvolvimento do estudo utilizou-se uma pesquisa bibliométrica, visando identificar, quantificar e analisar os estudos encontrados. Assim, foram encontrados 151 estudos relativos ao tema, e posteriormente a essa etapa realizou-se o refinamento selecionando somente pesquisas com abordagem qualitativa. Partindo disso, obteve-se 5 artigos com a abordagem definida. O presente estudo apresenta relevância para o campo teórico da Administração, principalmente para a área de Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas e seus aspectos metodológicos, por tratar de um estudo que procurou analisar a abordagem qualitativa dos estudos encontrados. Constatando, assim, a necessidade em realizar mais estudos com uma abordagem qualitativa. Tal constatação é justificada pela busca feita entre o período de 2014 a 2019, na base de dados *Web of Science*.

Com isso, o estudo apresenta uma importância para pesquisadores e gestores por apresentar diversos temas trabalhados com os CCO, fomentando novas discussões e *insights*. Para os gestores, é possibilitado o entendimento mais aprofundado do construto base em estudo e os temas de estudo relacionados, visando, desse modo, uma possível aplicação prática para suas realidades e contextos.

Por fim, este estudo está estruturado da seguinte maneira: a primeira parte consiste na introdução e contextualização, seguindo para a fundamentação teórica. Logo após, é exposta a metodologia utilizada para a realização deste estudo. A quarta seção corresponde a análise dos resultados e a sugestão de estudos futuros e, por fim, apresenta-se as considerações finais.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os estudos precursores a respeito do construto CCO abarcam os pilares apresentados por Barnard (1938), no qual as organizações são definidas como

sistemas de cooperação operacionalizados pelos recursos humanos, e por Katz e Kahn (1978), onde os referidos autores defendem que os colaboradores enquanto membros da organização devem ser cidadãos da comunidade existente.

Como já mencionado, os CCO se configuram como comportamentos discricionários ou voluntários, que não podem ser exigidos como parte das obrigações formais do colaborador, tão pouco ser induzido pela garantia em obter uma recompensa formal (ORGAN, 1988). Entretanto, esta perspectiva abarcava apenas a influência de tais comportamentos para a eficácia organizacional (LOVE; KIM, 2019). Desse modo, Organ (1997) reformulou o conceito dos CCO, o estendendo como comportamentos que contribuem para a manutenção e melhoria do contexto psicológico e social das tarefas, emergindo, ainda, o desempenho contextual das funções (LOVE; KIM, 2019).

A maioria dos estudos sobre CCO é amparado pela Teoria das Trocas Sociais estipulados por Blau (1964), no qual o autor explica que a troca social engloba a oferta de ajuda que podem criar obrigações futuras não especificadas, sendo que a natureza da consideração é estipulada pelo colaborador que deve retribuir. Ainda, o autor atenta que a troca social estipula câmbio de ativos intangíveis no contexto emocional e socioemocional, como, por exemplo, o reconhecimento e valorização.

Recentemente Cingöz e Akdoğan (2019) postularam que os CCO evitam comportamentos negativos e propagam comportamentos positivos. Segundo os referidos autores, tais comportamentos positivos fornecem subsídios para o desempenho organizacional, como auxílio aos colegas de trabalho, suporte e ajuda, sem que isto se considere como uma obrigação. Em outro estudo, Mahipalan, Sheena e Muhammed (2019) destacam que as dimensões do CCO são caminhos para mensurar a eficácia dos colaboradores.

Por essa razão, Williams e Anderson (1991), postularam a classificação das dimensões do CCO em duas categorias: o Comportamento de Cidadania Organizacional direcionado para a organização (CCO-O) e o Comportamento de Cidadania Organizacional orientado para o indivíduo (CCO-I). Van Dyne, Cummings

e Parks (1995) definiram outras duas categorias: os CCO orientados à afiliação e os CCO orientados aos desafios.

Por sua vez, Dekas et al (2013) propuseram a escala *Organizational Citizenship Behavior – Knowledge Worker* com cinco dimensões, que levaram em conta a natureza do trabalho que tem passado por diversas modificações. As referidas dimensões são expressas na Figura 1.

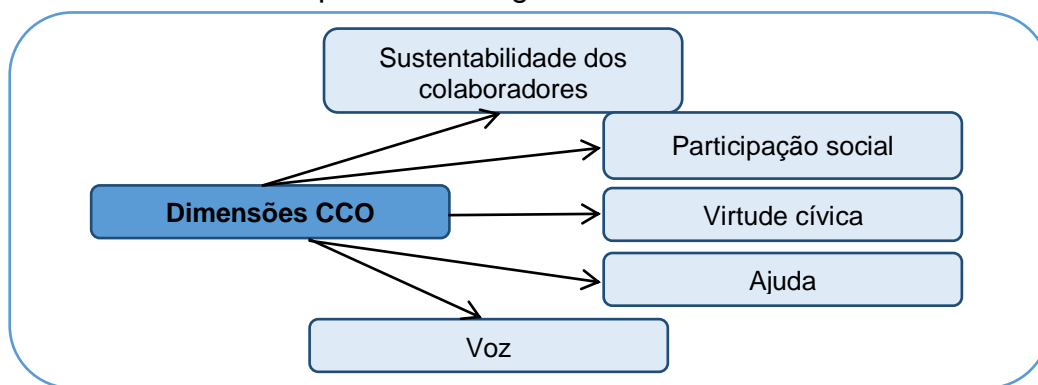


Figura 1. Dimensões de CCO com base na escala OCB-KW

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como se pode visualizar na Figura 1, apresenta-se as dimensões propostas por Dekas et al (2013). A “sustentabilidade dos colaboradores” corresponde na participação de atividades para melhorar e manter a saúde e bem-estar do indivíduo, bem como apoiar os esforços dos colegas de trabalho para manter a saúde e bem-estar. Já a “participação social” consiste na participação em atividades de cunho social que não esteja necessária ou diretamente ligadas com as tarefas específicas do trabalho. A “virtude cívica” engloba a tomada de ações a nível global de interesse da organização, ou seja, como um todo. Tais ações correspondem e refletem um reconhecimento de fazer parte de algo maior e acatar as responsabilidades implicadas em tal adesão. A dimensão “ajuda”, consiste no ato voluntário de ajudar os colegas de trabalho com todas as questões relacionadas ao trabalho desempenhado. Por fim, a “voz”, consiste no ato de ser ouvido, por meio de sugestões e participação ativa nos processos organizacionais; fazendo contribuições e sugestões com a intenção de fornecer subsídios que melhorem o desempenho organizacional (DEKAS et al, 2013).

Levando em consideração as definições apresentadas e as dimensões do construto CCO, elas por si só não viabilizam um delineamento completo das razões pelos quais os colaboradores podem apresentar comportamentos de cidadania (REGO, 2002; CINGÖZ; AKDOĞAN, 2019). Por este motivo, os autores discorrem sobre a importância em identificar e compreender os antecedentes do CCO.

Diversos estudos identificaram antecedentes dos CCO que, em sua decorrência, impactam positivamente os CCO, isto é, viabilizam o envolvimento dos colaboradores em tais comportamentos. Assim, os antecedentes clássicos identificados na literatura correspondem ao comprometimento e justiça organizacional, satisfação e liderança (BATEMAN; ORGAN, 1983; PODSAKOFF et al, 2000; TANG; TANG, 2012; LEE et al, 2013). Além destes, diversos estudos têm sinalizado outros fortes antecedentes dos CCO, como a confiança interpessoal e organizacional (DUFFY; LILLY, 2013; ANDRADE et al, 2018), climas éticos (REGO, 2002), espiritualidade no trabalho (GARG; PUNIA; JAIN, 2019; MAHIPALAN; SHEENA; MUHAMMED, 2019), *feedback* positivo (HAIDER et al, 2019), suporte organizacional (MIN; KO, 2016). Visando ilustrar os antecedentes dos CCO, apresenta-se a Figura 2.

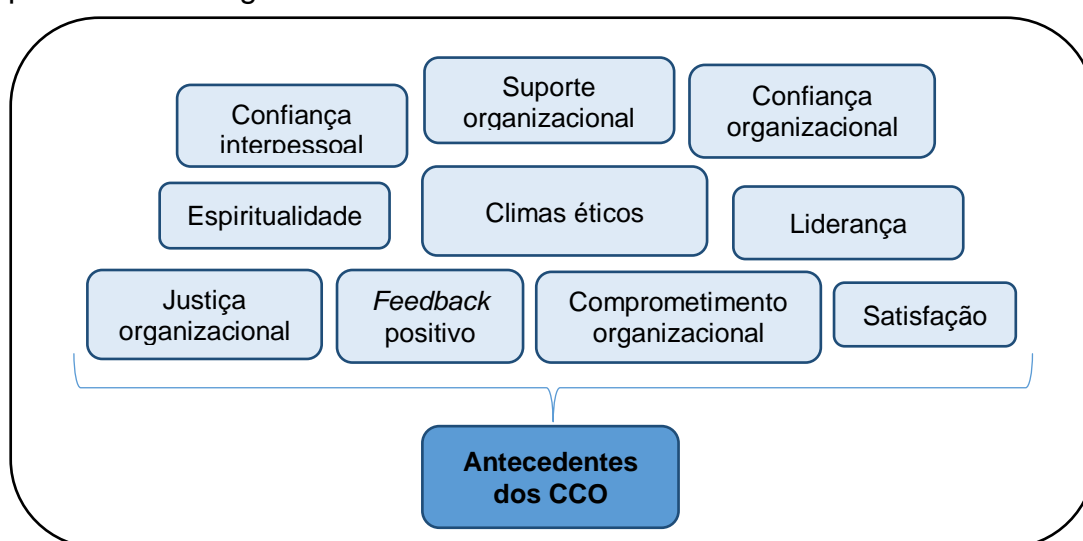


Figura 2. Antecedentes dos CCO

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os antecedentes dos CCO basicamente correspondem a quanto mais o colaborador sente confiança, percebe o suporte, tem e possui comprometimento, constata os climas éticos adotados na organização, identifica a liderança, recebe um *feedback* positivo, pode vivenciar sua espiritualidade e alcançar altos níveis de satisfação, mais propenso será a se envolver com comportamentos de cidadania. Com isso, Kang e Jang (2019) enfatizam que quando os colaboradores se envolvem nos CCO, mais sentimentos positivos terão sobre seu emprego e o local em que trabalham.

Ademais, como se pode perceber, os CCO sinalizam a vontade dos colaboradores em ir além das funções prescritas no papel, isto é, adotar atos voluntários e espontâneos (ORGAN, 1988; ORGAN, 2018; CINGÖZ; AKDOĞAN, 2019). Os referidos autores, ainda argumentam que as organizações buscam colaboradores proativos, com ideias inovadoras e que estejam dispostos a ir além do que se especifica nas obrigações formais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo configurou-se como uma pesquisa bibliométrica, que destinou-se a constatar, quantificar, analisar e demonstrar uma sequência de métodos na formação do conhecimento científico de uma temática estabelecida (ARAÚJO, 2006). Neste sentido, foi efetuada a busca de estudos qualitativos sobre Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) nos últimos cinco anos, compreendendo o período de 2014 e 2019 na base de dados *Web of Science* que é em uma base internacional indexada ao periódico de Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A preferência por essa base fundamenta-se pela importância para a área de Administração.

A escolha dos estudos apurados é um dos pontos mais relevantes para pesquisas bibliométricas, pois diante desse procedimento é viável determinar a finalidade do estudo e também entender a sua validade (SINGLETON; STRAITS;

STRAITS, 1999). Assim, esse estudo possui como propósito primordial apresentar uma caracterização das pesquisas internacionais, sobre as publicações relacionadas ao Comportamento de Cidadania Organizacional que utilizaram abordagem qualitativa de investigação. Na Figura 3 é possível analisar o desenho da presente pesquisa com filtros aplicados.

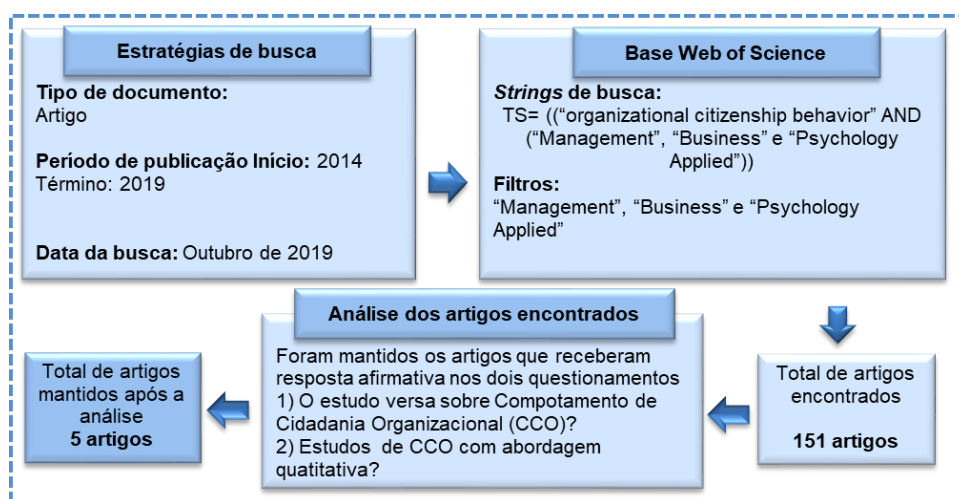


Figura 3. Estágios de análise dos artigos

Fonte: Elaborado pelos autores.

Conforme os dados apresentados, o modo de seleção dos artigos se deu por intermédio da consulta à base *Web of Science*, no mês de outubro de 2019 empregando a strings de busca TS= (“*organizational citizenship behavior*” AND (“*Management*”, “*Business*” e “*Psychology Applied*”)). Na *Web of Sciense* foram encontrados 151 artigos relativos ao tema, e posterior a essa etapa utilizou-se o refinamento escolhendo-se somente estudos com abordagem qualitativa. Essa etapa ocorreu com a análise de todos os artigos encontrados na busca e, com isso, obteve-se 5 artigos.

Os 5 artigos foram avaliados e classificados de forma isolada por quatro pesquisadores. Desse modo, foram abordados os objetivos, os procedimentos metodológicos, e as considerações finais de cada estudo. Porém, em alguns estudos não foi possível identificar todos os procedimentos metodológicos

empregados, sendo necessário a análise e a interpretação dos pesquisadores para realizar a classificação.

Ainda no processo de análise, foi verificado o que está sendo publicado atualmente sobre a temática, incluindo os autores, instituições, parcerias entre as instituições, eixos temáticos, produções anuais, abordagens metodológicas utilizadas, palavras mais mencionadas, as áreas em que o tema foi abordado. Em relação ao *H Index* das revistas, os dados foram encontrados no *site Scimago Journal & Contry Rank*. Por último, os resultados foram avaliados por intermédio da estatística descritiva, usando *Microsoft Excel 2010* e a nuvem de palavras foi produzida no *site Word Clouds*.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, foram exibidas as características relacionadas aos estudos considerados: título, objetivo, considerações finais, metodologia, constructos, autores, periódicos, qualis, fator de impacto, *H index*, número de citações, sociograma das relações institucionais, nuvem de palavras com os títulos e as palavras-chave. Diante disso, em seguida, observa-se no Quadro 1 as informações sobre os estudos qualitativos que abordam a temática estudada.

Quadro 1: Análise dos artigos envolvendo Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem qualitativa

Art	Título	Objetivo	Considerações Finais
1	<i>Performance Management Systems: Task-Contextual Dilemma Owing to the Involvement of the Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior</i>	O objetivo deste estudo é avaliar se as competências em sistemas de gestão de desempenho realmente influenciam os CCOs e construções de contrato psicológico.	Os resultados ajudam os funcionários a ter um comportamento de voz permitindo-lhes compreender melhor os critérios pelos quais eles são avaliados e ajudar a melhorar as suas percepções de justiça organizacional

2	<p><i>Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study</i></p>	<p>Este estudo tem como objetivo explicar os relacionamentos entre as práticas de gestão de recursos humanos verde (GRHV) e CCO. Além disso, os efeitos interativo entre o exercício de práticas GRHV de treinamento verde, gestão de desempenho verde, e envolvimento dos funcionários nos CCO.</p>	<p>Os resultados qualitativos não reconheceram os efeitos moderadores de gestão de desempenho verde no desenvolvimento G e de envolvimento dos trabalhadores no processo. Na verdade, para além da formação verde, o Hotel G destaca a prática de motivar os funcionários, definindo metas e responsabilidades ambientais para eles e se envolver nos CCO contribuem para estes aspectos.</p>
3	<p><i>Organizational Citizenship Behavior in Sport: A Perspective From Athletes</i></p>	<p>O estudo investigou os tipos de Comportamento de Cidadania Organizacional em que os atletas se envolvem, bem como as percepções sobre a natureza do Comportamento de Cidadania Organizacional no esporte.</p>	<p>Os resultados do estudo indicam que os atletas se envolvem em uma grande variedade de atividades que podem ser consideradas Comportamento de Cidadania Organizacional. Em última análise, o estudo serve como um papel pioneiro em ajudar a ilustrar a natureza única do Comportamento de Cidadania Organizacional no esporte.</p>
4	<p><i>Organizational Citizenship Behavior: Recent Trends and Developments</i></p>	<p>Revisão teórica sobre Comportamento de Cidadania Organizacional.</p>	<p>Identificou-se as principais estruturas heurísticas que guiaram Comportamento de Cidadania Organizacional para pesquisas futuras, sendo elas: pesquisa de satisfação no trabalho, a justiça local de trabalho, e personalidade.</p>
5	<p><i>Examining Organizational Citizenship Behavior in the Context of Human Resource Development: An Integrative Review of the Literature</i></p>	<p>O objetivo desta revisão integrativa da literatura foi o de analisar e sintetizar a literatura disponível sobre Comportamento de Cidadania Organizacional com consideração específica aos objetivos do campo desenvolvimento de recursos humanos, ou seja, desempenho e aprendizagem e desenvolvimento.</p>	<p>Esta revisão integrativa procurou descobrir conexões conceituais, teóricas e empíricas entre Comportamento de Cidadania Organizacional e desempenho e aprendizagem / desenvolvimento, áreas importantes para estudiosos de desenvolvimento de recursos humanos e profissionais. Comportamento de Cidadania Organizacional revelou uma relação positiva com o desempenho em múltiplos níveis.</p>

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o Quadro 1, analisou-se resumidamente: o título, objetivos e a considerações finais. Assim, é possível ter uma breve averiguação das pesquisas desenvolvidas. Em relação à metodologia apresentada pelos estudos, salienta-se que todos utilizaram a abordagem qualitativa.

Como pode-se perceber no Quadro 1, as considerações finais e contribuições de cada estudo apresentam reflexões importantes sobre os CCO. No primeiro estudo a dimensão “voz”, que corresponde a uma dimensão identificada por Dekas et al (2013) em seu estudo, consiste na compreensão dos colaboradores sobre o que eles são avaliados no contexto laboral (ÖZÇELİK; UYARGİL, 2018). Tal constatação torna-se essencial à medida que se deve entender por quais aspectos e ações o colaborador é visto pelo gestor. Ainda, Dekas et al (2013) identificaram que a dimensão “voz” se configura ao ato de ser ouvido, por meio das contribuições realizadas pelos colaboradores.

No segundo estudo, por se tratar de um tema recente, a gestão de recursos humanos verdes, Pham, Tučková e Jabbour (2018) ressaltam que para os colaboradores adotarem maior compreensão e atitudes “verdes” é necessário que estes tenham envolvimento nos CCO. Organ (2018) ressalta que quando os colaboradores adotam atitudes além de suas obrigações formais é possibilitado o surgimento de comportamentos inovadores, como é o caso das atitudes verdes.

Já o terceiro estudo, os autores constatam que a proposta de analisar os CCO no esporte, serve como um guia para ajudar a compreender a natureza única do Comportamento de Cidadania Organizacional no esporte. Segundo os autores, a proposta se consagra como inédita para o setor de esportes ao abordar o tema CCO, uma vez que, os atletas estão envolvidos em ações de CCO com maior frequência (LOVE; KIM, 2019).

O quarto estudo, de Organ (2018), apresenta uma série de reflexões sobre o papel dos CCO através dos anos e como o conceito desse construto evoluiu. O autor ainda apresenta diversas sugestões de estudos futuros.

Por fim, o último estudo demonstra que o desempenho e aprendizagem do colaborador é resultado do seu envolvimento nos CCO. Para os autores, essa

relação se apresenta como positiva em múltiplos níveis da organização e reflete na eficácia organizacional (ROSE, 2016). Na concepção de Kang e Jang, os CCO são comportamentos positivos adotados pelos colaboradores. Tal constatação foi corroborada por Cingöz e Akdoğan (2019) ao constatarem que os CCO renegam os comportamentos negativos e expandem os comportamentos positivos.

Dessa forma, frente ao exposto, os CCO desempenham um papel importante, não só para o desempenho e desenvolvimento dos colaboradores, mas para a organização como um todo. As ações dos indivíduos que se envolvem nos CCO trazem benefícios positivos para a organização, no sentido de maior desempenho, criatividade, inovação, eficácia, entre outros aspectos (ORGAN, 2018) Diante disso, na Figura 4 foi possível identificar os construtos utilizados nos estudos analisados.



Figura 4. Construtos utilizados nos artigos envolvendo Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem qualitativa

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 4, pode-se verificar os construtos trabalhados nos estudos qualitativos que contemplam a temática investigada. Assim identificou-se que o construto desempenho organizacional foi o mais utilizado, sendo mencionado duas vezes. Conforme destacam Dekas *et al.* (2013), os CCO são essenciais às organizações por contribuir para o desempenho organizacional. Ainda, na Figura 4, pode-se perceber que três construtos (comprometimento, justiça e satisfação) são

identificados conjuntamente com os CCO. Ressalta-se que tais construtos são antecedentes dos comportamentos de cidadania e, da mesma forma, possuem influência sobre o desempenho organizacional (BATEMAN; ORGAN, 1983; PODSAKOFF et al, 2000; LEE et al, 2013).

Na Tabela 1 verificou-se as informações referentes aos autores, periódicos, qualis, fator de impacto, H *index* e número de citações e demais informações sobre os estudos analisados. É importante salientar que a ordem de distribuição corresponde a ordem de artigos apresentados no Quadro 1.

Tabela 1: Autores, periódicos e especificações dos artigos envolvendo Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem qualitativa

Art.	Autores	Ano de publicação	Revista	Qualis da revista	Fator de Impacto da revista	H <i>Index</i> da revista	Nº citações dos artigos
1	Ozcelik, Gaye; Uyargil, Cavide B.	2019	<i>European Management Review</i>	-	1.6	27	-
2	Nhat Tan Pham; Tuckova, Zuzana; Jabbour, Charbel Jose Chiappetta	2019	<i>Tourism Management</i>	A1	6.012	159	16 Citações
3	Love, Adam; Kim, Seungmo	2019	<i>Journal of Sport Management</i>	-	-	57	-
4	Organ, Dennis W.	2018	<i>Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior</i>	-	5.775	31	10 citações
5	Rose, Kevin	2016	<i>Human Resource Development Review</i>	-	2.05	39	13 citações

Fonte: Dados da pesquisa.

O artigo mais citado foi o número 2, conhecido como: “*Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study*” desenvolvido por Nhat, Tuckova e Jabbour, publicado no periódico *Tourism Management*, sendo esta, classificada como A1, tendo um fator de impacto de 6.012, e H Index de 159 e apresentando 16 citações. Ademais, é possível verificar outros estudos e as suas informações gerais. Na Figura 5, pode-se analisar o sociograma que fornece as parcerias entre as instituições.

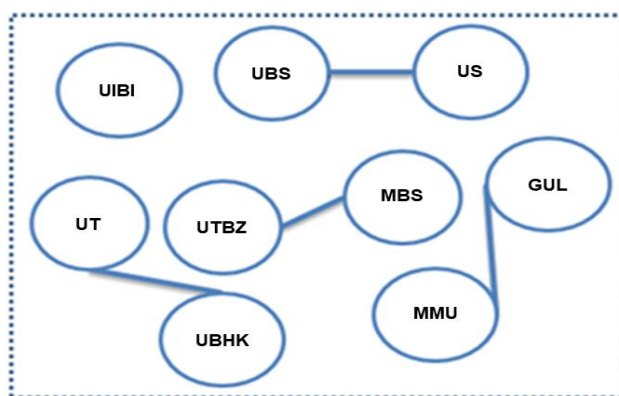


Figura 5. Sociograma das relações institucionais de pesquisa sobre Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem

Legenda: *UBS - Universidade Bilgi Stanbul, Turquia; US - Universidade Stanbul, Turquia; UTBZ - Universidade Tomas Bata em Zlín, República Checa; MBS - Montpellier Business School, França; UT - Universidade de Tennessee, Knoxville; UBHK - Universidade Batista de Hong Kong; UIBI - Universidade de Indiana, Bloomington, Indiana, Estados Unidos; MMU - McMaster University, Canadá; GUL - Goldsmiths, University of London, Inglaterra.*

Fonte: Dados da pesquisa.

Dessa forma, notou-se que as relações interinstitucionais demonstram a existência de contatos de pesquisa entre autores que estudam a temática “Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem qualitativa”, tema este, ainda novo, e por isso também ainda há poucas parcerias entre instituições. A rede de colaboração evidencia que houve parceria entre a Universidade Bilgi

Stanbul e a Universidade Stanbul; a Universidade Tomas Bata em Zlín, e a *Montpellier Business School*; a Universidade de Tennessee com a Universidade Batista de Hong Kong; a *McMaster University* com a *Goldsmiths, University of London*. Assim, 8 instituições realizaram a cooperação, enquanto 1 instituição não realizou nenhum tipo de parceria para o desenvolvimento de seu estudo. Na Figura 6 é possível verificar as metodologias utilizadas nos artigos analisados.

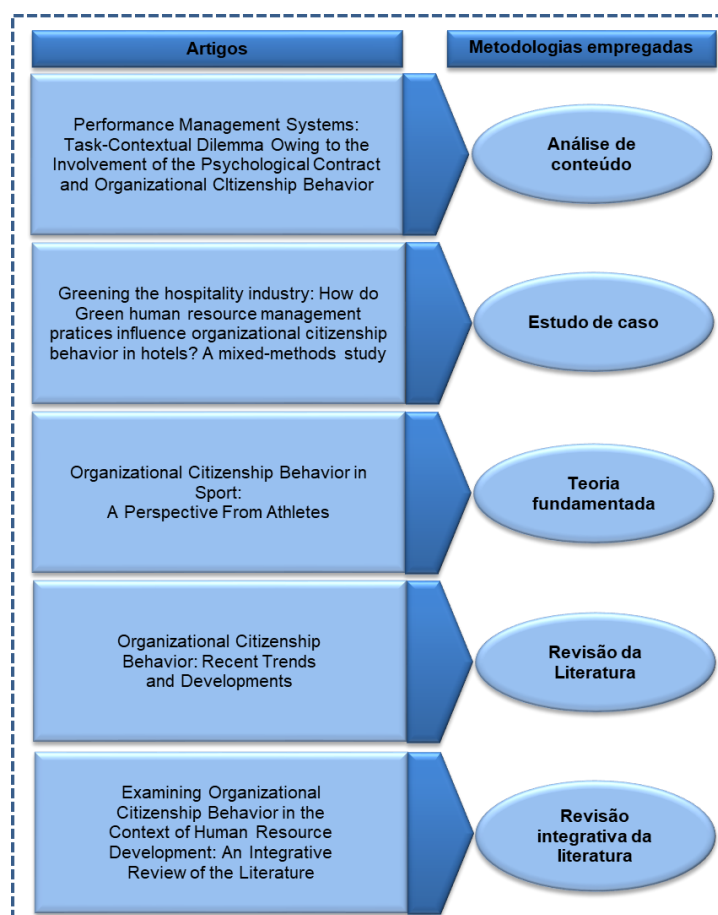


Figura 6. Metodologias empregadas nas pesquisas sobre Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem qualitativa

Fonte: Dados da pesquisa.

Por meio dos resultados percebe-se que foi utilizado estudo de caso, análise de conteúdo, teoria fundamentada, revisão de literatura e revisão integrativa da literatura. Nesse aspecto, Andrade *et al.* (2018) já haviam argumentando a



Figura 8. Nuvem de palavras com as palavras-chave dos artigos envolvendo Comportamento de Cidadania Organizacional com abordagem qualitativa

Fonte: Dados da pesquisa.

Já com relação à nuvem de palavras sobre as palavras-chave dos artigos, as palavras mais citadas foram: “*organizational*”, grifado em vermelho, e, mais uma vez, aparece no centro da nuvem; os termos “*citizenship*”, “*performance*” e “*behavior*”, ambos grifados em azul-claro, aparecem no centro da nuvem com maior destaque em relação a outros termos como “*qualitative*”, “*green*”, “*development*”, entre outros.

4 SUGESTÃO PARA FUTURAS PESQUISAS DOS ARTIGOS QUALITATIVOS

A Figura 9 foi elaborada com a intenção de sintetizar o que foi identificado como sugestões de pesquisas futuras, dos estudos encontrados, no último ano (2019), nos artigos da base *Web of Science*. A escolha pelo ano 2019 é justificada por ser a mais recente em comparação aos estudos anteriores. Os achados expressos na Figura 9 servem como uma agenda para pesquisadores sobre estudos que podem ser realizados. Tais constatações foram definidas pelos autores (PHAM; TUČKOVÁ; JABBOUR, 2019; LOVE; KIM, 2019) como lacunas a serem preenchidas.

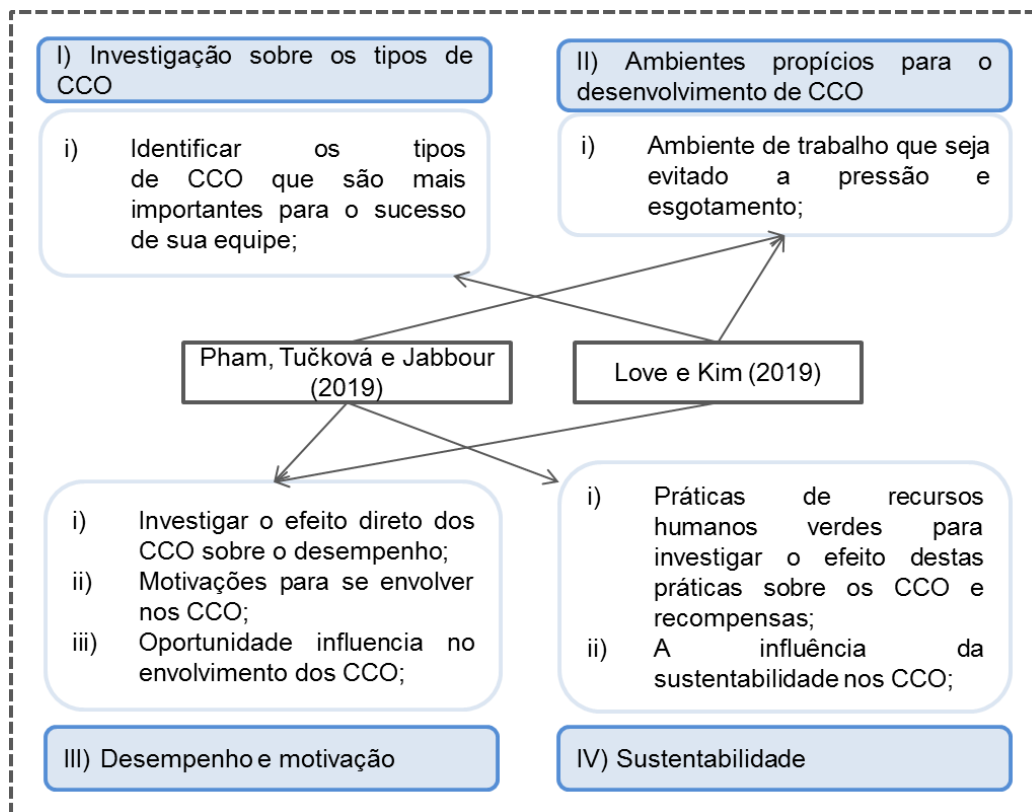


Figura 9. Sugestões de estudos futuros identificado nos estudos qualitativos

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como se pode perceber nos dados apresentados, algumas sugestões destacadas pelos autores apresentam similaridade. Com relação a sugestão de “desempenho” e “motivação” Pham, Tučková e Jabbour (2019), postularam uma futura investigação sobre o efeito dos CCO no desempenho dos indivíduos e quais motivações teriam para se envolver nesse tipo de comportamento. Da mesma forma, Love e Kim (2019) sugeriram uma investigação sobre a motivação dos indivíduos para desempenharem os CCO. Ainda sugeriram um estudo que busque identificar se oferecer uma “oportunidade” pode influenciar o envolvimento nos comportamentos de cidadania. Cabe ressaltar, que o contexto social presente internamente nas organizações deve ser levado em consideração para identificar sua interface com os CCO (ANDRADE et al, 2018).

Do mesmo modo, Love e Kim (2019) e Pham, Tučková e Jabbour (2019) sugeriram estudos que tenham como foco a investigação de ambientes que sejam possibilitados o envolvimento nos CCO. Estes autores sinalizaram que esta investigação pode ser uma oportunidade para descobrir um ambiente que seja evitado o esgotamento e pressão no trabalho.

Com relação aos aspectos de sustentabilidade, somente Pham, Tučková e Jabbour (2019) fizeram tais apontamentos. As sugestões dos autores são baseadas nas práticas de gestão de recursos humanos verdes e como estas práticas podem influenciar o envolvimento nos CCO e a distribuição de recompensas. Salienta-se que este comportamento inovador faz com que o envolvimento nos CCO seja benéfico para o colaborador e para a organização por trazer maior satisfação (para o colaborador) e eficácia organizacional (ORGAN, 2018; KANG; JANG, 2019)

Em tempo, Love e Kim (2019) ainda sugeriram um estudo que vise identificar os tipos de CCO que podem desencadear o sucesso da equipe de trabalho. Segundo Dekas et al (2013), descobertas assim são possíveis quando identificadas as dimensões de CCO. Ademais, estas sugestões são informações valiosas para pesquisadores de todas as áreas. Uma vez que os CCO não se limitam apenas a área da Administração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo apresentar uma caracterização sobre o tema Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) com abordagem qualitativa publicados na base *Web of Science* nos últimos cinco anos compreendendo o período de 2014 a 2019. Os resultados obtidos evidenciaram a emergência de desenvolver pesquisas qualitativas explorando a temática estudada, pois de 151 estudos encontrados, apenas 5 artigos contemplaram a abordagem qualitativa. Conforme identificado por Andrade et al (2018) é recomendável a

realização de estudos multimétodos sobre CCO - como é o caso da abordagem qualitativa - confirmando, assim a relevância do presente estudo.

Além disso, foi possível fornecer por meio desse estudo informações sobre o que está sendo publicado atualmente referente ao tema, incluindo os autores, universidades, parcerias entre as universidades, publicações anuais, metodologias empregadas, periódicos, qualis, fator de impacto, H *index*, citações, palavras mais mencionadas e construtos que interagem com o tema. Dessa forma, verificou-se resumidamente os detalhes sobre os artigos analisados e, assim, foi possível evidenciar as lacunas e algumas sugestões para estudos futuros. Com relação aos periódicos, é interessante destacar aqueles que publicam sobre o tema. Desse modo, com essas informações, é facilitado a busca de periódicos para publicação de artigos sobre os CCO.

Nesse sentido, as discussões em torno do CCO são essenciais para enriquecer e reforçar a conceituação sobre o construto (ORGAN, 2018). Como se pôde observar nos estudos qualitativos encontrados, além do construto CCO outros construtos são trabalhados no artigo, como é o caso do comprometimento, justiça e satisfação. Esses construtos, conforme destacaram Podsakoff et al (2000), são tidos como antecedentes dos comportamentos de cidadania e apresentam influência no trabalho desempenhado pelos colaboradores. É importante salientar, que Organ (2018) argumentou a necessidade de se ter estudos para identificar como o ambiente organizacional afeta o comportamento dos colaboradores. Assim, essa pesquisa apresenta alguns direcionamentos que possam atender a essa constatação, bem como fornecer subsídios para que pesquisadores possam fundamentar ainda mais o debate teórico dos CCO sob as percepções de Organ (2018).

Pode-se perceber, por meio desse estudo, que o artigo intitulado como “*Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study*” desenvolvido por Nhat, Tuckova e Jabbour, publicado no periódico Tourism Management (esta revista é classificada como A1) foi o mais citado. Também

identificou-se as interações de parcerias estabelecidas na produção dos artigos, notando assim que esse tipo de relação pode ser de grande importância, a fim de unir informações de diferentes locais, e assim proporcionar o conhecimento e diferentes pontos de vista. Também notou-se que foi utilizado estudo de caso, análise de conteúdo, teoria fundamentada, revisão de literatura e revisão integrativa da literatura, nestas pesquisas analisadas. Verificou-se nos estudos que as palavras mais mencionadas no título e nas palavras-chave foram: *Organizational, Behavior, Citizenship, Management, Systems, human, development, citizenship*, entre outras.

Este estudo buscou trazer contribuições teóricas no sentido de reforçar as discussões em torno dos Comportamentos de Cidadania Organizacional. A maior contribuição consiste no incentivo em desenvolver pesquisas qualitativas para que se tenha mais dados em profundidade e com qualidade. De modo prático, este estudo pode auxiliar gestores, pesquisadores e demais interessados na compreensão de um tema relevante para o comportamento organizacional e que influencia positivamente no desempenho dos colaboradores (DEKAS *et al.*, 2013). Além disso, envolver-se nos CCO, pode fazer com que os colaboradores tenham sentimentos positivos sobre o seu trabalho (KANG; JANG, 2019).

Com isso, estudos bibliométricos podem auxiliar nesse sentido e, principalmente, a sinalizar *insights* para futuras pesquisas. Os dados aqui descritos, também demonstraram um novo conhecimento sobre a qualidade dos artigos publicados de forma mais simples e acessível.

Diante desses resultados, verificou-se que a limitação deste estudo está na base de dado utilizado, visto que, futuramente, podem ser realizadas pesquisas em outras bases. A pesquisa relacionada ao ano de 2019 não foi desenvolvida sobre todo o ano, pois a realização desse artigo foi finalizada em outubro de 2019. Além disso, percebeu-se que o fato da temática com esta abordagem ser recente fornece poucos artigos para análise.

Diante disso, é possível sugerir que estudos futuros analisem a relação do tema de Comportamento de Cidadania Organizacional com outros construtos tanto no ambiente nacional como também no internacional, bem como utilizando a

abordagem qualitativa, pois ainda, esta é pouco explorada na literatura. Essas sugestões também corroboram com os apontamentos de Organ (2018), no sentido de aprofundar e realizar novas descobertas em torno dos CCO. Desse modo, ainda sugere-se, utilizar entrevistas, trabalho de campo, etnografia, estudos de caso, dentre outros.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em questão**, v. 12, n. 1, p. 11-32, 2006.

ANDRADE, T. et al. Interações entre os comportamentos de cidadania organizacional, confiança interpessoal, confiança organizacional e suporte organizacional. **Revista de Administração da UFSM**, v. 11, Edição Especial, p. 489-504, 2018. <https://doi.org/10.5902/19834659-29589>.

BARNARD, C. **The function of the executive**. Cambridge: Harvard University Press, 1983.

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. <https://doi.org/10.2307/255908>.

BELLEVILLE, K.; DUBREUIL, P.; COURCY, F. The Use of Workplace Strengths and Proactive and Organizational Citizenship Behaviours: An Examination of the Mediating Role of Well Being. **Canadian Journal Of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de L'administration**, p. 1-14, 2019.

BLAU, P. M. **Exchange and power in social life**. New York: Wiley, 1964.

CINGÖZ, A.; AKDOĞAN, A. A. A Study on Determining the Relationships Among Corporate Social Responsibility, Organizational Citizenship Behavior and Ethical Leadership. International. **Journal of Innovation and Technology Management**, v. 17, n. 1, p. 1-19, 2019.

DUFFY, J. A.; LILLY, J. Do Individual Needs Moderate the Relationships between Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust and Perceived Organizational Support?. **Journal of Behavioral & Applied Management**, v. 14, n. 3, p. 185-197, 2013.

GARG, N.; PUNIA, B. K.; JAIN, A. Workplace Spirituality and Job Satisfaction: Exploring Mediating Effect of Organization Citizenship Behaviour. **Vision: The Journal of Business Perspective**, v. 23, n. 3, p. 287-296, 2019. <https://doi.org/10.1177/0972262919850928>.

GEORGE, J. M.; BRIEF, A. P. Felling good- doing good: A conceptual analysis of the mood at work - organizational spontaneity relationship. **Psychological Bulletin**, v. 112, p. 310-329, 1992. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.2.310>.

HAIDER, S.; HEREDERO, C. P.; AHMED, M. A three-wave time-lagged study of mediation between positive feedback and organizational citizenship behavior: the role of organizationbased self-esteem. **Psychology Research And Behavior Management**, v. 12, p. 241-253, 2019. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S192515>.

HE, P. et al. How and When Compulsory Citizenship Behavior Leads to Employee Silence: a moderated mediation model based on moral disengagement and supervisor-subordinate guanxi views: A Moderated Mediation Model Based on Moral Disengagement and Supervisor-Subordinate Guanxi Views. **Journal Of Business Ethics**, v. 155, n. 1, p. 259-274, 2019. <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-017-3550-2>.

KANG, J.; JANG, J. Fostering service-oriented organizational citizenship behavior through reducing role stressors: An examination of the role of social capital. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, p. 3567-3582, 2019. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2018-1018>.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1978.

LEE, U. H.; KIM, H. K.; KIM, Y. K. Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes. **Global Business and Management Research: An International Journal**, v. 5, n. 1, p. 54-65, 2013.

LOVE, A.; KIM, S. Organizational Citizenship Behavior in Sport: A Perspective From Athletes. **Journal of Sport Management**, p. 1-12, 2019. <https://doi.org/10.1123/jsm.2018-0036>.

MAHIPALAN, M.; SHEENA.; MUHAMMED, S. Examining the Role of Workplace Spirituality and Teacher Self-efficacy on Organizational Citizenship Behaviour of Secondary School Teachers: An Indian Scenario. **Vision: The Journal of Business Perspective**, v. 23, n. 1, p. 80-90, 2019. <https://doi.org/10.1177/0972262918821241>.

MIN, P. J.; KO, S. H. The structural relationship among authentic leadership, trust in supervisor, innovative behavior and organizational citizenship behavior. **Indian Journal of Science and Technology**, v. 9, n. 25, p. 1-8, 2016. <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i26/97264>.

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

ORGAN, D. W. Organizational citizenship behavior: its construct clean-up time. **Human Performance**, v. 10, n. 2, p. 85-97, 1977. http://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2.

ORGAN, D. W. Organizational citizenship behavior: recent trends and developments. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v. 1, n. 1, p. 1-17, 2018. <http://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>.

ÖZÇELİK, G.; UYARGIL, C. B. Performance Management Systems: Task-Contextual Dilemma Owing to the Involvement of the Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior. **European Management Review**, v. 16, n. 2, p. 347-362, 2018. <http://doi.org/10.1111/emre.12167>.

PHAM, N. T.; TUČKOVÁ, Z.; JABBOUR, C. J. C. Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study. **Tourism Management**, v. 72, p. 386-399, 2019. <http://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.12.008>.



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. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00047-7).

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, p. S87-S119, 2014. <https://doi.org/10.1002/job.1911>.

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

ROSE, K. Examining Organizational Citizenship Behavior in the Context of Human Resource Development. **Human Resource Development Review**, v. 15, n. 3, p. 295-316, 2016. <http://doi.org/10.1177/1534484316655668>.

SINGLETON, R. A.; STRAITS, B. C.; STRAITS, M. **Approaches to Social Research**. Oxford University Press. New York and Oxford, 1999.

TANG, T. W.; TANG, Y. Y. TANG. Promoting service-oriented organizational citizenship behaviors in hotels: the role of high-performance human resource practices and organizational social climates. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, n. 3, p. 885-895, 2012. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.007>.

VAN DYNE, L.; CUMMINGS, L. L.; PARKS, J. M. Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity. **Research in Organizational Behavior**, v. 17, p. 215-285, 1995.

WILLIAMS, L. J.; ANDERSON, S. E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**, v. 17, n. 3, p. 601–617, 1991. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>.



YAGHOUBI, N. M.; YAZDANI, B. O.; KHORNEGAH, K. The relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Social Capital (SC). **American Journal of Scientific Research**, v. 24, p. 121-126, 2011.

Recebido em 01/08/2020

Publicado em 23/02/2021