

**COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL E
CONFIANÇA INTERPESSOAL: VALIDAÇÃO DE CONTEÚDO DE UM
INSTRUMENTO COM TRABALHADORES DO SETOR DE TÉCNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO**

***ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND INTERPERSONAL
TRUST: VALIDATION OF THE CONTENT OF AN INSTRUMENT WITH
WORKERS IN THE INFORMATION TECHNOLOGY SECTOR***

***COMPORTAMIENTO DE LA CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y LA
CONFIANZA INTERPERSONAL: VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE UN
INSTRUMENTO CON TRABAJADORES EN EL SECTOR DE
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN***

GABRIELLE LOUREIRO DE ÁVILA COSTA

Graduação em Administração pela Faculdade Metodista de Santa Maria. Consultora Comercial na Faculdade Metodista Centenário. Mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) na Universidade Federal de Santa Maria. Docente no curso de Pós-Graduação MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade Metodista Centenário.

VANIA DE FÁTIMA BARROS ESTIVALETE

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.



Revista Administração de Empresas Unicuritiba.
[Received/Recebido: Maio 11, 2020; Accepted/Aceito: Setembro 03, 2020]

Este obra está licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).



MICHEL BARBOZA MALHEIROS

Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria. Mestrando em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) na Universidade Federal de Santa Maria.

TAÍS DE ANDRADE

Graduação em Administração pelo Centro Universitário Franciscano. Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria. Doutorado em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria. Professora adjunta do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo a validação de conteúdo dos instrumentos de Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) e Confiança Interpessoal (CI) no setor de TI. Neste trabalho a validação ocorreu com 18 colaboradores especialistas do setor de TI de uma empresa que desenvolve sistemas na área de gestão. Os resultados evidenciaram consonância do instrumento para o setor de tecnologia, tendo em vista que não houve dificuldades, por parte dos especialistas, em compreender as perguntas, além disto não houve sugestões de melhorias para o instrumento. Considera-se que a validação de conteúdo é uma etapa importante em uma pesquisa acadêmica, pois demonstra a adequação dos instrumentos para determinados contextos e populações. Diante disto, entende-se que esta pesquisa avança na literatura por fortalecer os resultados da validação destes dois instrumentos, feita por Andrade (2017) para o contexto brasileiro, com colaboradores do setor educacional.

Palavras-chave: Comportamento de Cidadania Organizacional; Confiança Interpessoal; Validação de conteúdo; Comportamento Organizacional; Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

This study aims to validate the content of the instruments of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Interpersonal Trust (IT) in the IT sector. In this work, the validation took place with 18 collaborators specialized in the IT sector of a company that develops systems in the management area. The results showed that the instrument was in line with the technology sector, given that there were no difficulties, on the part of specialists, in understanding the questions, in addition to this, there were no suggestions for improvements to the instrument. Content validation is considered an important step in academic research, as it demonstrates the adequacy of the instruments for certain contexts and populations. Given this, it is understood that this research advances in the



literature for strengthening the results of the validation of these two instruments, made by Andrade (2017) for the Brazilian context, with employees from the educational sector.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior; Interpersonal Trust; Content validation; Organizational Behavior; Information Technology.

RESUMÉN

Este estudio tiene como objetivo validar el contenido de los instrumentos de Comportamiento de la ciudadanía organizacional (CCO) y la confianza interpersonal (CI) en el sector de TI. En este trabajo se realizó la validación con 18 colaboradores especializados en el sector de TI de una empresa que desarrolla sistemas en el área de gestión. Los resultados mostraron que el instrumento estaba en línea con el sector tecnológico, dado que no hubo dificultades, por parte de los especialistas, para comprender las preguntas, además de esto, no hubo sugerencias de mejoras para el instrumento. La validación de contenido se considera un paso importante en la investigación académica, ya que demuestra la idoneidad de los instrumentos para ciertos contextos y poblaciones. Ante esto, se entiende que esta investigación avanza en la literatura para fortalecer los resultados de la validación de estos dos instrumentos, realizados por Andrade (2017) para el contexto brasileño, con empleados del sector educativo.

Keywords: Comportamiento de la ciudadanía organizacional; Confianza interpersonal; Validación de contenido; Comportamiento organizacional; Tecnología de la información.

1. INTRODUÇÃO

Dentro de um contexto globalizado, a gestão baseada na cooperação tem-se destacado por trazer contribuições tanto aos colaboradores, quanto para a organização. Segundo Barnard (1938) as organizações podem ser definidas como sistemas de cooperação operados pelos recursos humanos e não apenas como um produto da engenharia mecânica. Já Katz e Kahn (1978) defendem que ser membro de uma organização é ser também cidadão na comunidade em que esta existe.



Foi a partir deste tipo de percepção que se iniciou os estudos acerca do tema Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO). Segundo Dekas et al. (2013) tais comportamentos são úteis para a organização, mas são livres de condições impostas, não sendo absolutamente exigidos de maneira formal por parte do empregador (YILDIZ, 2019). A partir disto, torna-se relevante investigar tais comportamentos dentro de um contexto onde trabalhadores do conhecimento estão inseridos, pois conforme Dekas et al. (2013) trabalhadores do conhecimento, são considerados indivíduos encarregados de uma inovação contínua com alta criatividade.

Em consonância com esta perspectiva cabe ressaltar a importância que a confiança exerce sobre os comportamentos dos indivíduos, especificamente a confiança interpessoal no ambiente de trabalho, que de acordo com Lee, Stajkovic e Cho (2011), é um dos fatores impulsionadores da vontade das pessoas em cooperar uns com os outros e promover a eficácia para a organização (ABABNEH; HACKETT, 2019; TOURIGNY et al., 2018).

Desta forma, considera-se pertinente compreender o contexto laboral dos trabalhadores de conhecimento da área de TI, a partir dos construtos Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) e Confiança Interpessoal (CI), haja vista a necessidade das organizações poderem contar com comportamentos cooperativos por meio de laços de confiança entre os diversos atores envolvidos. A análise desta temática permite um novo olhar, uma vez que o objeto de pesquisa será os colaboradores da área de TI.

De acordo com Schuster (2008) indivíduos que trabalham no setor de Tecnologia da Informação, são pessoas que possuem facilidade em trabalhar sob pressão, com foco no trabalho, considerados autodidatas e com perfil técnico vasto. Pode-se notar que se trata de um perfil dinâmico, onde se destaca não apenas capacidades técnicas, mas também habilidades comportamentais (ABABNEH; HACKETT, 2019).

Assim, o objetivo geral do presente trabalho é a validação de conteúdo da escala de CCO para Trabalhadores do Conhecimento (DEKAS et al., 2013) e a medida de Confiança Interpessoal, a qual compreende a medida de Confiança nos colegas (OH;



PARK, 2011) e a medida de Confiança no superior (NYHAN, 2000), as quais foram traduzidas e adaptadas para o português por Andrade (2017).

A validação de conteúdo é considerada uma avaliação sistemática, cuja finalidade é de verificar a aplicabilidade do instrumento utilizado. Segundo Hair et al. (2007) esta validação de conteúdo se dá por meio de especialistas da área, onde analisam o instrumento sinalizando as concordâncias ou discordâncias para o contexto desejado, fornecendo assim a validação do instrumento. Para a presente pesquisa, busca-se verificar o grau de compreensão do instrumento proposto, com especialistas da área de Tecnologia de Informação.

Ademais, o presente artigo propõe a fornecer subsídio teórico e empírico sobre a validação de conteúdo, um etapa importante para a condução da pesquisa científica. Dessa forma, pode-se ter maior entendimento sobre o que será abordado em um instrumento de pesquisa. Além disso, do ponto de vista teórico proporcionará maior conhecimento acerca dos CCO e CI, não somente para a academia, pesquisadores e sociedade, mas também, organizações de diversos ramos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL: ORIGENS, DEFINIÇÕES E OUTRAS ABORDAGENS

As organizações são constituídas por pessoas e dependem delas para conquistar seus objetivos organizacionais e cumprir com sua missão (MARQUES; SOUZA; MORI, 2015). Diante disto, a gestão baseada na cooperação tem conquistado posição de destaque. O termo “cooperação”, foi uma das contribuições dos estudos de Barnard (1971), onde destacam que os esforços de cooperação por parte dos funcionários são de grande importância para o funcionamento de uma empresa, bem como para a sobrevivência dela.



Nesta mesma perspectiva, Silva (2007) define que o ato de cooperar significa que cada pessoa oferece no decorrer de um trabalho em equipe, o que ela tem de melhor a fim de complementar o trabalho do outro. Já para Winckler e Molinari (2011) a cooperação está no sentido de o indivíduo escolher entre um benefício individual ou coletivo, sendo positivo para ele próprio ou para os demais envolvidos.

Foi a partir das percepções acerca da cooperação que se iniciaram as discussões sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO) no âmbito das organizações. Segundo Organ (1988) os CCO tratam, de atos que advêm de uma escolha pessoal, consideradas, pelo autor, como ações não exigidas de uma maneira formal por parte da empresa.

Segundo Borman e Motowidlo (1997) os CCO referem-se a um conjunto de comportamentos interpessoais e espontâneos. Para Zarife (2016) trata-se de um conjunto de práticas pautadas no reconhecimento e exercício dos direitos e deveres existentes na relação entre colaborador e organização, buscando a manutenção do bem-estar da coletividade. Já Andrade (2017) e Yildiz (2019) afirmam que o CCO expressa a cooperação espontânea dos colaboradores e seu envolvimento com atividades, além daquelas prescritas no papel para a execução de seu papel formal.

Em um estudo recente, Cingöz e Akdoğan (2019) explicam que os CCO refletem a disseminação de comportamentos positivos, que contribuem para o funcionamento e desempenho eficaz da organização, como por exemplo, fornecer auxílio aos colegas de trabalho na execução de suas tarefas diárias, sem que tal ato seja uma obrigação. Os autores finalizam, alertando que comportamentos negativos dificultam o desempenho dos CCO (TOURIGNY *et al.*, 2018).

Pode-se perceber que os estudos sobre CCO estão sofrendo alterações no que se diz respeito ao sentido real das ações dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho. Assim, torna-se fundamental buscar compreender o que tem influenciado estes tipos de atitudes, e como elas são percebidas, por parte dos indivíduos e da gestão da empresa onde estão alocados.



Além disto, torna-se importante também entender as dimensões que esta temática apresenta, visto que os CCO são multidimensionais, não havendo consonância entre as abordagens (ANDRADE, 2017; YILDIZ, 2019). Organ (1988) foi o pioneiro em sugerir um modelo de cinco fatores, os quais compreendem: a) *Altruísmo*: ajuda a um colega de trabalho; b) *Cortesia*: gestos, feitos para ajudar a prevenir problemas de trabalho, os quais contribuem para a eficácia organizacional; c) *Consciência*: contribuições impessoais para a organização, aceitação das regras sobre procedimentos de trabalho e conduta; d) *Virtude Cívica*: envolvimento nas questões de governança; e) *Esportivismo*: manifestação da vontade de deixar de reclamar.

Por sua vez, o estudo de Dekas *et al.* (2013) que estudou os CCO para trabalhadores do conhecimento da área de tecnologia de informação (TI), emergiram informações que possibilitaram aos autores desenvolver a escala OCB-KW (*Organizational Citizenship Behavior - Knowledge Worker*). A escala é composta por cinco dimensões: Virtude Cívica, Sustentabilidade do Empregado, Ajuda, Voz e Participação Social, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional para trabalhadores do conhecimento



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Dekas *et al.* (2013).



Revista Administração de Empresas Unicuritiba.
[Received/Recebido: Maio 11, 2020; Accepted/Aceito: Setembro 03, 2020]

Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Na concepção de Dekas et al. (2013), cada uma das dimensões apresentadas na Figura 1, possuem um significado, sendo: “Virtude Cívica”, compreendida como ações de iniciativa com um reconhecimento das responsabilidades como membro da organização; “Sustentabilidade do empregado”, indica atividades relacionadas para a manutenção do bem-estar dos outros; “Ajuda”, definida como uma atitude voluntária em colaborar com os colegas; “Voz”, participação dos membros da organização para dar sugestões nos processos; e, “Participação Social”, estabelecida como atividades sociais durante o expediente do trabalho, mas que não são relacionadas às tarefas do trabalho.

Além das dimensões apresentadas, torna-se também importante compreender quais são os fatores que impactam os CCO, sendo eles antecedentes de CCO. De acordo com Lee, Kim e Kim (2013) os estudos sobre o construto podem ser divididos entre os que buscam os antecedentes que os impactam e os fatores que resultam do CCO, ou seja, antecedentes e consequentes. Dessa forma, um antecedente identificado corresponde à Confiança Interpessoal (CI) que corresponde a uma condição fundamental para as relações sociais, pois ela traz segurança às pessoas e é considerada a base das relações interpessoais (LUHMANN, 2000; RENNÓ, 2011; BHATTI *et al.*, 2019). Diante disto, a CI é abordada no próximo item.

2.2 CONFIANÇA INTERPESSOAL

As relações sociais no ambiente laboral são importantes para o funcionamento das organizações. De acordo com Rennó (2011), a confiança está na essência destas relações. Para o autor, a confiança interpessoal tem sido uma variável de destaque em diversos estudos, tanto de cultura política, como de capital social das empresas. No que se refere a questões políticas, Rennó (2001) evidencia que a confiança interpessoal pode ser considerada também como fator central de uma cultura democrática. Desta maneira, a confiança tem um impacto sobre o envolvimento do indivíduo com questões políticas e



torna a democracia estável. Em consonância com isto, Rennó (2011) e Bhatti *et al.* (2019) mencionam que quanto mais se existe confiança, mais associativa fica a sociedade, mais politicamente envolvido o cidadão se torna e mais estável a democracia se apresenta (YILDIZ, 2019).

Para McAllister (1995), a confiança se dá quando um indivíduo se sente seguro em agir levando em consideração o que outra pessoa está orientando. Corroborando com isto, Ferrin e Dirks (2002) relatam que quando existe confiança entre as pessoas a possibilidade de troca e compartilhamento de informações cresce, reduzindo possíveis conflitos. Para os autores, quanto maior o nível de confiança, mais atitudes positivas são desenvolvidas e, conseqüentemente, aumentam comportamentos cooperativos espontâneos que resultam em um elevado nível de desempenho (TOURIGNY *et al.*, 2019).

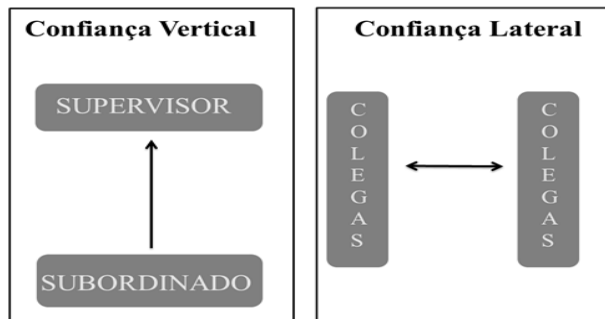
Ambientes onde a confiança é alta permitem que as pessoas consigam trabalhar sem o receio de estarem envolvidas com pessoas oportunistas e, desta forma, aceitam maiores riscos (ZANINI; MIGUELES, 2014). Em contrapartida, em ambientes com baixa confiança, as pessoas tendem a serem mais desconfiadas. De acordo com Halbesleben e Wheeler (2015), se um indivíduo não confiar em um colega de trabalho, é provável que este não acredite que o colega vai fornecer comportamentos de ajuda quando necessários.

Assim, torna-se relevante compreender o impacto da confiança interpessoal nas relações de trabalho. Conforme Lee, Stajkovic e Cho (2011) a confiança interpessoal é compreendida como o motor que leva as pessoas a cooperarem umas com as outras no ambiente laboral. Segundo Rennó (2011) confiar é um ato calculado que se baseia no conhecimento dos interesses do outro, sendo que só se confia quando se sabe que os interesses não são conflitantes com aqueles do indivíduo em que se confia.

Neste mesmo interim, a confiança interpessoal, segundo McCauley e Kuhnert (1992), é subdividida entre confiança lateral e confiança vertical, conforme apresenta-se na Figura 2.



Figura 2 - Confiança vertical e Confiança lateral



Fonte: Elaborado pelos autores com base em McCauley e Kuhnert (1992).

Dessa forma, observa-se na Figura 2, que a confiança vertical está baseada na relação entre subordinado e supervisor, enquanto a confiança lateral, está no convívio entre colegas. Pode-se então perceber, que a confiança interpessoal é a confiança entre indivíduos (COSTA, 2003).

No que se diz respeito à confiança vertical, o presente trabalho ampara-se no modelo de Nyhan (2000), onde o autor afirma que a participação no processo de tomada de decisão, bem como o *feedback* e capacitação aos trabalhadores e o empoderamento, promovem o aumento da confiança interpessoal entre subordinado e superior imediato. Percebe-se então que, a confiança vertical, se dá quando existe certeza de que o outro é competente o bastante para a atuação do cargo e atuará de forma justa e ética (NYHAN, 2000).

O modelo de Nyhan (2000) propõe que as práticas de construção de confiança entre superior e subordinado aumentam a produtividade da empresa e ainda fortalecem o comprometimento organizacional. Para o autor a confiança é conceituada por diversas formas, em que na maioria das vezes, está associada a situações que envolvem conflitos pessoais, incerteza nos resultados e também resolução de problemas. Já com relação à



confiança lateral, o presente estudo baseia-se no modelo de Oh e Park (2011), onde os autores abordam a confiança entre colegas de trabalho.

Na pesquisa de Fanzeres e Lima (2018), pode-se notar outra abordagem sobre a confiança, as autoras afirmam que existe Confiança Interpessoal também no trabalho virtual. Os resultados da pesquisa destas autoras demonstram que mesmo em uma nova modalidade de trabalho, onde as relações são virtuais, seja entre colaboradores ou até mesmo entre superior e subordinado, a Confiança Interpessoal é percebida (TOURIGNY *et al.*, 2019).

Por sua vez, Halbesleben e Wheeler (2015) abordaram a Confiança com um enfoque sobre a Teoria dos Recursos, que explica ganhos de recursos em termos de investimento de relações, onde há um investimento recíproco entre funcionários. Para os autores, os indivíduos desenvolvem um ciclo de ganhos de recursos pessoais, onde comportamentos de ajuda (CCO), aumentam o apoio percebido (Suporte Social) e a confiança entre colegas de trabalho.

Nota-se a relevância da confiança interpessoal ser compreendida dentro do ambiente de trabalho, uma vez que por ser considerada a base das relações, tem sido foco de estudos considerando-a como um antecedente de Comportamentos de Cidadania Organizacional. De acordo com Cheng, Fu e Druckenmiller (2016) a compreensão da confiança é um processo dinâmico o qual está baseado nas interações a longo prazo. Assim, percebe-se que a confiança é a base nas relações interpessoais, que por mais que seja um processo que demanda de tempo, traz resultados positivos para a organização como um todo, seja ela lateral ou vertical.

3. MÉTODO UTILIZADO PARA A VALIDAÇÃO DE CONTEÚDO

O método proposto no presente estudo se baseia na validação de conteúdo de um instrumento sobre Comportamentos de Cidadania Organizacional e Confiança



Interpessoal, especificamente com especialistas do setor de TI. O instrumento utilizado trata-se de um questionário traduzido, adaptado e validado para o contexto brasileiro por Andrade (2017).

A autora validou os modelos de Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO) para trabalhadores do conhecimento (DEKAS *et al.*, 2013) e Confiança Interpessoal (CI), composto por duas dimensões, Confiança nos Colegas (OH; PARK, 2011) e Confiança no superior (NYHAN, 2000).

Em relação ao modelo de Dekas *et al.* (2013), este visa identificar a compreensão de trabalhadores do conhecimento sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional praticados no ambiente de trabalho. Andrade (2017) utilizou a escala de Dekas *et al.* (2013) composta por 23 itens distribuídos em cinco dimensões, conforme o Quadro 2.

Quadro 2 - Dimensões de Comportamentos de Cidadania Organizacional segundo Dekas *et al.* (2013)

DIMENSÃO	NÚMERO DE QUESTÕES
Ajuda	6
Participação Social	4
Sustentabilidade do empregado	4
Virtude Cívica	5
Voz	4
TOTAL	23

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Dekas *et al.* (2013).



Na escala de Dekas *et al.* (2013) a concordância para a resposta dos itens, foi através de uma escala tipo *Likert* de 5 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Já o modelo de Confiança Interpessoal, que abrange os modelos de Oh e Park (2011) e Nyhan (2000), possui um total de 8 itens, conforme o Quadro 3 apresenta.

Quadro 3 - Confiança Interpessoal

TIPO DE CONFIANÇA	NÚMERO DE QUESTÕES
Confiança nos colegas (OH; PARK, 2011)	4
Confiança no superior (NYHAN, 2000)	4
TOTAL	8

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Oh e Park (2011) e Nyahn (2000).

As medidas destes instrumentos apresentam-se em uma escala do tipo *Likert* de 7 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). A tradução e adaptação transcultural destes instrumentos para o contexto brasileiro foram feitas por Andrade (2017), onde por se tratar de instrumentos com medidas diferentes, a autora alterou a escala de Confiança Interpessoal por uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, finalizando ambos os instrumentos com as mesmas medidas.

Diante disto, a qualidade do instrumento proposto foi avaliada por meio da técnica de validação de conteúdo, que segundo Hair *et al.* (2007) se dá por meio de especialistas da área, onde analisam o instrumento sinalizando as concordâncias ou discordâncias para o contexto desejado, fornecendo assim a validação do instrumento.

Segundo Fachel e Camey (2000) a validação de conteúdo não se dá por meios estatísticos, numéricos, visto que resulta em uma análise de especialistas, juízes da área estudada, que analisam a representatividade dos itens em relação aos conceitos que se pretende medir. Nota-se então que a validação de conteúdo não é com meios



quantitativos, fazendo-se necessário uma avaliação do instrumento com profissionais especialistas na área estudada.

O questionário utilizado no presente estudo, foi submetido a validação de conteúdo a com especialistas do setor de TI, pois no contexto brasileiro tal instrumento foi validado apenas para trabalhadores do setor educacional na pesquisa de Andrade (2017).

Neste sentido, o questionário composto por 31 questões foi entregue a trabalhadores do setor de TI, onde os respondentes precisavam classificar seu grau de concordância com as questões por meio de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Porém por se tratar de uma validação, acrescentou-se mais uma opção, onde era possível o especialista apontar que não compreendeu a pergunta, (opção “não entendi”). Para melhor identificação do que não foi compreendido, foi elaborado um campo no questionário onde era possível o especialista descrever o que não foi possível entender no decorrer das questões apresentadas.

Os especialistas escolhidos para esta etapa foram profissionais do setor de Tecnologia de Informação (TI) de uma empresa que desenvolve sistemas de gestão. A escolha se deu por conveniência, uma vez que se conseguiu contato com um especialista que se disponibilizou em uma reunião da empresa levar o instrumento e aplica-lo com os demais colegas.

O questionário foi elaborado com *layout* diferenciado, com material impresso, colorido. Os participantes da pesquisa receberam também uma caneta como agradecimento por participarem da pesquisa. A caneta possuía a frase “A vida não é competição é cooperação”, escolhida por abordar um dos termos bases que iniciaram os estudos sobre CCO, o termo “cooperação”, introduzido por Barnard (1938).

As questões no instrumento foram divididas da seguinte maneira, da questão número 1 a 23 foram abordados questionamentos sobre CCO e da questão número 24 a 31 foram tratadas questões sobre CI.



4. RESULTADOS

A validação ocorreu no mês de abril de 2018, com 18 especialistas da área de tecnologia de informação de uma empresa desenvolvedora de sistemas de gestão. Na Figura 3 e 4, apresenta-se o instrumento aplicado:

Figura 3 - Questionário aplicado para validação de conteúdo
Parte I





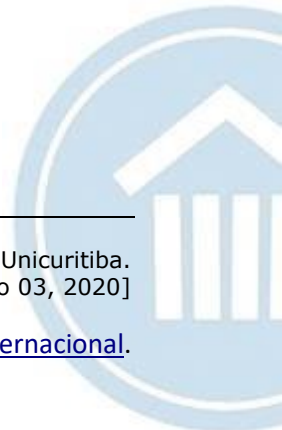
Questionário sobre Comportamento de Cidadania Organizacional e Confiança Interpessoal

Prezado Especialista, ao pensar em atividades típicas **do seu trabalho**, por favor indique o quanto **VOCÊ** discorda ou concorda com cada uma das seguintes afirmações. Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta. Para expressar sua opinião, utilize o código abaixo:

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não entendi

NAS ATIVIDADES DE TRABALHO EU:	1	2	3	4	5	6
1. Faço os outros se sentirem confortáveis sendo eles mesmos no trabalho.						
2. Expresso minha personalidade autêntica no trabalho.						
3. Apoio o esforço dos outros em fazer de sua saúde e de seu bem-estar uma prioridade.						
4. Elogio os outros quando eles obtêm sucesso.						
5. Procuro conhecer a vida pessoal dos meus colegas.						
6. Comemoro os eventos pessoais dos meus colegas (ex. aniversário, casamento).						
7. Participo de atividades sociais informais com colegas de trabalho durante o expediente.						
8. Sou animado nas interações do ambiente de trabalho.						
9. Participo de eventos que não são obrigatórios, mas que ajudam a comunidade da empresa.						
10. Participo de reuniões que não são obrigatórias, mas que são consideradas importantes.						
11. Me mantenho atualizado com as novidades da empresa (ex. mudanças da empresa).						
12. Participo de oportunidades de compartilhamento de conhecimento organizadas pela empresa (ex. palestras, cursos de formação).						
13. Participo voluntariamente de projetos especiais que não fazem parte das minhas tarefas de trabalho.						
14. Faço sugestões criativas aos colegas.						
15. Expresso minhas opiniões sobre assuntos relacionados ao trabalho, mesmo quando outros discordam.						
16. Faço sugestões construtivas para melhorar os processos de trabalho.						
17. Incentivo outros do grupo a emitirem opiniões relacionadas a assuntos que afetam o grupo.						

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Dekas *et al.* (2013), Oh e Park (2011) e Niham (2000).



A Parte I do instrumento, abordou questões relacionados aos Comportamentos de Cidadania Organizacional, percebe-se que os questionamentos remetem-se a comportamentos individuais mas relacionados à outras pessoas e à organização, como por exemplo, apoiar a dedicação das outras pessoas, participar de datas comemorativas dos colegas de trabalho, incentivar outras pessoas a emitirem suas opiniões, participar voluntariamente de comemorações e reuniões da empresa, sugerir ações nos processos e valorizar os colegas de trabalho.

Figura 4 - Questionário aplicado para validação de conteúdo Parte II

18. Ajudo os colegas que tem uma sobrecarga de trabalho.						
19. Ajudo com prazer os colegas a resolverem problemas relacionados ao trabalho.						
20. Estou sempre pronto para ajudar aqueles ao meu redor.						
21. Tento evitar problemas para os colegas de trabalho.						
22. Considero o impacto de minhas ações sobre os colegas.						
23. Me comunico com os outros antes de iniciar ações que possam afetá-los.						
NO MEU TRABALHO:	1	2	3	4	5	6
24. Posso confiar que a maioria dos meus colegas faz o que diz que irá fazer						
25. Se eu enfrentar dificuldades no trabalho, sei que meus colegas irão tentar me ajudar.						
26. Posso confiar nas pessoas com quem trabalho para me ajudar se eu precisar.						
27. Confio que meus colegas não irão tornar meu trabalho mais difícil, não me decepcionando.						
28. Tenho confiança de que meu superior é tecnicamente competente nos elementos críticos do seu trabalho.						
29. Quando meu superior me fala algo, posso confiar no que ele diz.						
30. Meu superior irá me apoiar em uma situação de aperto.						
31. Eu sinto que posso contar ao meu superior qualquer coisa sobre o meu trabalho.						

Caso tenha não tenha entendido alguma questão anterior, por favor especifique:

INFORMAÇÕES PESSOAIS

1. Idade: _____ anos 2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Escolaridade: () Ensino Médio (2º grau) () Curso técnico () Ensino Superior Incompleto
 () Ensino Superior Completo () Pós-graduação Incompleta
 () Pós-graduação Completa
 Curso: _____
4. Estado civil: () solteiro (a) () casado (a) () divorciado (a) () viúvo (a) () união estável
5. Quanto Tempo trabalha na área de TI: _____
6. Tempo que trabalha nesta empresa: _____ 7. Setor de atuação: _____
8. Tempo no cargo: _____ 9. Carga horária diária: _____
10. Cargo ocupado: _____



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Dekas *et al.* (2013), Oh e Park (2011) e Niham (2000).

A Parte II do instrumento abrangeu questões relacionadas a Confiança Interpessoal no ambiente de trabalho, especificamente do número 24 a 31, tais como, confiar nos colegas e no superior imediato. As perguntas são relacionadas tanto a questões técnicas, quanto comportamentais em relação a confiança entre dois ou mais indivíduos.

Em seguida, a fim de identificar as dificuldades encontradas por parte dos especialistas, elaborou-se um quadro onde era possível o respondente expressar que tipo de dificuldade encontrou ao ler as questões, bem como podendo explicar se houve algum termo que não se enquadrasse no seu contexto de trabalho.

Os especialistas participantes desta pesquisa foram colaboradores cuja atividade está ligada ao desenvolvimento de sistemas para a área de saúde, em sua maioria do sexo masculino. Com relação a escolaridade todos possuíam ensino superior. Estes dados corroboram com resultados da validação destes dois instrumentos, feita por Andrade (2017) para o contexto brasileiro, com colaboradores do setor educacional.

O instrumento foi aplicado em uma sala de reuniões onde foi explicado o contexto sobre Comportamento de Cidadania Organizacional e Confiança Interpessoal, além de expor os motivos pelos quais, colaboradores da área de TI foram escolhidos como participantes da pesquisa. Em seguida o instrumento foi entregue juntamente com uma caneta personalizada, como forma de agradecimento pela disponibilidade em participar voluntariamente da pesquisa, e explicado apenas a forma como responde-lo e caso tivessem alguma dúvida ou sugestões que fossem descritas no campo específico para isto.



A avaliação dos especialistas não evidenciou dificuldade em responder as 31 questões do instrumento. Ressalta-se ainda que, não houve nenhuma sugestão realizada pelos especialistas. Não foi apontado nenhum termo utilizado que não se adequasse ao contexto estudado, demonstrando, desta forma, uma concordância em relação as questões dos instrumentos no setor de TI.

Torna-se importante sinalizar a validação dos instrumentos de CCO e CI realizada por Andrade (2017), na qual foram executados os procedimentos de tradução do instrumento original, retradução e posteriormente análise de comitê de especialistas da área de Administração e da Educação. Na validação de Andrade (2017) ocorreram alterações nas traduções para o contexto brasileiro, que variaram desde tempo verbal e substituições de termos, até a inserção de novas palavras, visando a adaptação cultural e a clareza das questões. Após as alterações realizadas a autora realizou um pré-teste com 30 pessoas, cuja faixa etária foi entre 19 e 43 anos, tanto de nível médio quanto de ensino superior e pós-graduação. A versão final do instrumento aplicado a este público, não teve intervenção da pesquisadora e os participantes não demonstraram dificuldade em compreender as questões das referidas escalas.

Portanto, observa-se que a validação de conteúdo desta pesquisa, para trabalhadores do setor de Tecnologia da Informação, demonstrou-se eficaz com relação a versão final de Andrade (2017), onde não houve nenhuma sinalização por parte dos colaboradores do setor de TI. Conclui-se que os resultados deste estudo reforçam a adequação dos instrumentos para o contexto brasileiro.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção do instrumento desta pesquisa baseou-se no modelo proposto por Andrade (2017), onde a autora traz um novo olhar sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional, com a Confiança e o Suporte Organizacional como antecedentes de CCO.



O objetivo do presente trabalho, foi de realizar a validação de conteúdo com trabalhadores do setor de TI, de dois instrumentos, Comportamentos de Cidadania Organizacional de Dekas et al. (2013) e Confiança Interpessoal, conforme modelo de Oh e Park (2011) para confiança entre colegas de trabalho e o modelo de Nyhan (2000) para confiança entre superior e subordinado, ambos adaptados e validados para o contexto brasileiro por Andrade (2017).

Considerando que a validação de conteúdo é uma etapa importante em uma pesquisa acadêmica, buscou-se realizar esta fase com o instrumento de Andrade (2017) pelo fato de que autora validou apenas com trabalhadores do setor educacional. Assim para atingir o objetivo deste trabalho, validou-se este mesmo instrumento com trabalhadores do setor de TI, onde foi possível perceber que o instrumento pode também ser aplicado no setor de Tecnologia da Informação.

Este estudo contribui academicamente por trazer as etapas de validação de conteúdo de um instrumento para o contexto brasileiro, no entanto para uma população específica, demonstrando assim a qualidade do questionário. Percebeu-se que o instrumento mede com precisão o fenômeno estudado, assim a validação de conteúdo permitiu identificar que o instrumento é válido tendo em vista que atingiu seu objetivo. Ressalta-se a importância da validação de conteúdo no método de desenvolvimento e adequação de um instrumento. Além disto, este artigo contribui para que futuras pesquisas, possam seguir aplicando tal instrumento, tanto com indivíduos do setor educacional, conforme a pesquisa de Andrade (2017) quanto para indivíduos do setor de Tecnologia da Informação, uma vez que para ambos os contextos o instrumento demonstrou ótima adequação.

A escolha para este tipo de população se deu pelo fato de serem considerados pessoas com um perfil dinâmico, onde se destaca não apenas capacidades técnicas, mas também habilidades comportamentais.

Como limitações do estudo, destaca-se que os especialistas participantes da validação, se restringiu à trabalhadores de uma mesma empresa. Além disso, a validação



se deu apenas com dois construtos, Comportamento de Cidadania de Dekas et al. (2013) e Confiança Interpessoal de Oh e Park (2011) e Nyhan (2000), podendo também ser incluído outro construto para validação com este mesmo público ou públicos de outros setores e atividades.

Sugere-se para estudos futuros, que a validação de conteúdo destes instrumentos seja feita com especialistas da área de TI em outras regiões geográficas do estado e até mesmo do país, o que pode acarretar em diferentes percepções sobre o instrumento pelo fato de cada região ter características culturais distintas.

Ademais, ainda é sugerido a ampliação da validação de conteúdo deste questionário em outros setores. Tais sugestões possibilitaram uma melhor compreensão acerca da percepção de indivíduos sobre os instrumentos em diferentes situações, uma vez que mudando o setor e/ou região pode-se ter mudanças em termos de entendimento.

REFERÊNCIAS

ABABNEH, K. I.; HACKETT, R. D. The direct and indirect impacts of job characteristics on faculty organizational citizenship behavior in the United Arab Emirates (UAE). **Higher Education**, v. 77, n. 1, p. 19-36, 2019.

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

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

BHATTI, M. H. *et al.* Impact of participative leadership on organizational citizenship behavior: Mediating role of trust and moderating role of continuance commitment: Evidence from the Pakistan hotel industry. **Sustainability**, v. 11, n. 4, p. 1-21, 2019.

BORMAN, W. C., MOTOWIDLO, S. J. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. **Human Performance**, v. 10, n. 2, p. 99-109, 1997. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3.

COSTA, A. C. Work team trust and effectiveness. **Personnel Review**, v. 32, n. 5, p. 605-623, 2003. <https://doi.org/10.1108/00483480310488360>.



CHENG, X.; FU, S.; DRUCKENMILLER, D. Trust Development in Globally Distributed Collaboration: A case of U.S and Chinese Mixed Teams. **Journal of Management Information Systems**, v. 33, n. 4, p. 978-1007, 2016. <https://doi.org/10.1080/07421222.2016.1267521>.

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. <https://doi.org/10.1142/S0219877019400042>.

DEKAS, K. H. *et al.* Organizational Citizenship Behavior, Version 2.0: A review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and beyond. **The Academy of Management Perspectives**, v. 27, n. 3, p. 219-237, 2013. <https://doi.org/10.5465/amp.2011.0097>.

FACHEL, J. M. G.; GAMEY, S. A. Avaliação Psicométrica: a qualidade das medidas e o entendimento dos dados. In: CUNHA, J. A. (Org.). **Psicodiagnóstico**. 5. ed. Porto Alegre, RS: Artes médicas, 2000, pp.158-170.

FANZERES, N.; LIMA, L. C. Evidências da Adaptação de Profissionais de secretariado ao trabalho virtual. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 42-64, jan./abr. 2018.

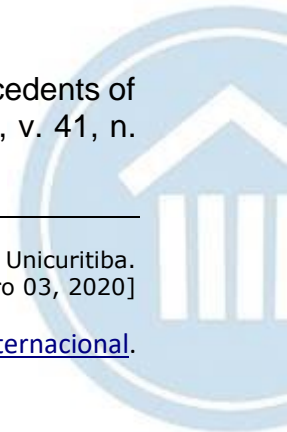
FERRIN, D. DIRKS, K. T. Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications for Research and Practice. **Journal of Applied Psychology**, v. 87, n. 4, p. 611-628, 2002. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.611>.

HAIR, J. F. *et al.* **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

HALBESLEBEN, J. R. B.; WHEELER, A. R. To Invest or Not? The Role of Coworker Support and Trust in Daily Reciprocal Gain Spirals of Helping Behavior. **Journal of Management**, v. 41, n. 6, p. 1628-1650, 2015. <https://doi.org/10.1177/0149206312455246>.

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

LEE, D.; STAJKOVIC, A. D.; CHO, B. Interpersonal Trust and Emotion as Antecedents of Cooperation: Evidence From Korea¹. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 41, n. 7, p. 1603-1631, 2011. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2011.00776.x>.



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

LUHMANN, N. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In: Gambetta, D. (ed.) **Trust: Making and Breaking Cooperative Relations**, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford, chapter 6, pp. 94-107, 2000.

MARQUES, M. L. O.; SOUZA, D. F. F.; MORI, A. L. P. Liderança e Comportamento Organizacional: Um estudo de caso no sistema carcerário. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde Três Corações**, v. 13, v. 1, p. 142-153, 2015. <https://doi.org/10.5892/ruvrd.v13i1.1891>.

MCALLISTER, D. J. Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. **Academy of management journal**, v. 38, n. 1, p. 24-59, 1995. <https://doi.org/10.2307/256727>.

MCCAULEY, D. P.; KUHNHERT, K. W. A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. **Public Administration Quarterly**, p. 265–284, 1992.

NYHAN, R. C. Changing the Paradigm Trust and its Role in Public Sector Organizations. **The American Review of Public Administration**, v. 30, n. 1, p. 87-109, 2000. <https://doi.org/10.1177/02750740022064560>.

OH, Y. O.; PARK, J. J. New Link Between Administrative Reforms and Job Attitude: The Role of Interpersonal Trust in Peers as a Mediator on Organizational Commitment. **International review of Public Administration**, v. 16, n. 3, p. 65-88, 2011. <https://doi.org/10.1080/12294659.2011.10805208>.

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

RENNÓ, L. Validade e Confiabilidade das Medidas de Confiança Interpessoal: O Barômetro das Américas. **Dados - Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n. 3, p. 391-428, 2011. <https://doi.org/10.1590/s0011-52582011000300005>.

SCHUSTER, M. E. **Mercado de Trabalho de Tecnologia da Informação: o perfil dos profissionais demandado**. 2008, 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso Em Ciências Sociais. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.



SILVA, D. H. Cooperação Internacional em Ciência e Tecnologia: oportunidades e riscos. **Revista Brasileira Política Internacional**, v. 50, n. 1, p. 05-28, 2007. <https://doi.org/10.1590/s0034-73292007000100001>.

TOURIGNY, L. *et al.* Ethical leadership and corporate social responsibility in China: A multilevel study of their effects on trust and organizational citizenship behavior. **Journal Of Business Ethics**, p. 158, n. 2, p. 427-440, 2019.

WINCKLER, N. C.; MOLINARI, G. T. Competição, Cooperação e Coopetição: Revendo os conceitos em estratégias interorganizacionais. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 4, n. 1, 2011.

YILDIZ, H. The Interactive Effect of Positive Psychological Capital and Organizational Trust on Organizational Citizenship Behavior. **SAGE Open**, p. 1-15, jul/sep. 2019. <https://doi.org/10.1177/2158244019862661>.

ZANINI, M. T. F.; MIGUELES, C. P. O Papel Mediador entre Confiança e Desempenho Organizacional. **Revista de Administração**, v. 49, n. 1, p. 45-58, 2014. <https://doi.org/10.5700/rausp1130>.

