

O impacto do bem-estar no trabalho e dos comportamentos de cidadania organizacional na intenção de rotatividade numa empresa do setor tecnológico

The impact of well-being at work and organizational citizenship behaviors on turnover intention in a company in the technology sector

DOI: 10.46814/lajdv5n2-006

Recebimento dos originais: 23/05/2023

Aceitação para publicação: 29/06/2023

Samara Azevedo Rodrigues

Mestre em Gestão de Marketing

Instituição: Instituto Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Tecnologia

Endereço: Rua General Santos Costa, 3400-124, Oliveira do Hospital

E-mail: samararodrigues1929@gmail.com

Paula Maria Mendes da Costa Neves

Doutorando em Psicologia das Organizações

Instituição: Gestão de Oliveira do Hospital e Instituto Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação

Endereço: Rua Dom João III, Solum, 3030-329, Coimbra, Portugal

E-mail: pneves@esec

RESUMO

Este estudo avaliou a relação do bem-estar no trabalho com os comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade. Utilizando uma metodologia de cariz quantitativo foram recolhidos dados com recurso a questionário junto de 55 colaboradores de uma empresa do setor tecnológico, no Brasileira. Os resultados indicam que o Bem-estar no trabalho está positivamente correlacionado e é um fator preditor de comportamentos de cidadania organizacional e que, tanto o bem-estar no trabalho como os comportamentos de cidadania organizacional, estão inversamente relacionados e são também fatores previsores da intenção de rotatividade.

Palavras-chave: bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional, intenção de rotatividade.

ABSTRACT

This study assessed the relationship between well-being at work, organizational citizenship behaviors and turnover intention. Using a quantitative methodology, data were collected through a questionnaire from 55 employees of a technological company in Brazil. The results indicate that well-being at work is positively correlated and is a predictor of organizational citizenship behaviors and that both well-being at work and organizational citizenship behaviors are inversely related and are also predictors of turnover intention.

Keywords: well-being at work, organizational citizenship behaviors, rotational intentions.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho se tornou uma variável de grande importância na vida dos indivíduos, tendo a capacidade de dar suporte à sobrevivência e à adaptação em diversas situações do cotidiano, com o intuito de atingirem os seus objetivos, tendo em conta as exigências do mercado (Silva et al, 2021).

Esse cenário despertou o interesse pelas emoções derivadas do contexto do trabalho, expandindo estudos e pesquisas sobre conceitos, tais como afetos positivos e negativos, e experiências que englobam as emoções no contexto de trabalho (Siqueira, 2008).

As empresas que se preocupam com a felicidade e o bem-estar dos seus colaboradores propiciam um clima organizacional que estimula um sentimento de satisfação, levando os funcionários a desempenharem as suas atividades com maior comprometimento, qualidade e criatividade, ou seja, o sucesso das organizações pode estar nos indivíduos que a integram, se estes forem felizes no trabalho (Fisher,2010).

Os colaboradores que se sentem bem em seu trabalho tendem a ser mais criativos, resilientes, físico e mentalmente mais saudáveis (Rego, 2003), constituindo-se como uma fonte de vantagem competitiva, ou seja, um maior bem-estar dos colaboradores corresponde um melhor desempenho da organização (Warr & Nielsen, 2018).

O bem-estar no trabalho pode ser conceituado como emoções positivas no trabalho que abrangem a experiência de humores e emoções agradáveis, onde se inclui a satisfação, o compromisso afetivo com a organização e o envolvimento com o trabalho (Paschoal, 2008). Um indivíduo satisfeito terá níveis altos de envolvimento no trabalho, o que resultará no processo de comprometimento com a organização (Siqueira & Padovam, 2008). Pessoas comprometidas sentem-se mais empenhadas e motivadas, têm menor intenção de rotatividade (Lima & Rowe, 2019) e maior probabilidade de realização de comportamentos de cidadania organizacional (Sumarsi & Rizal, 2022). Colaboradores satisfeitos parecem estar propensos a falar bem da empresa, a ajudar os demais, a superar as expectativas em relação a suas tarefas e a estar dispostos a ir além de suas atribuições regulares, sobretudo por quererem retribuir as experiências positivas, melhorando o rendimento da organização.

Neste estudo investiga-se o impacto do bem-estar no trabalho e dos comportamentos de cidadania organizacional na intenção de rotatividade numa empresa do setor tecnológico. Acredita-se que essas variáveis, se utilizadas como ferramentas de gestão, auxiliarão na redução de rotatividade.

1.1 BEM-ESTAR NO TRABALHO

O bem-estar é um tema que vem despertando o interesse de diversos pesquisadores (Albuquerque & Tróccoli, 2004; Forgaça, et al., 2021; Paschoal & Tamayo, 2008; Siqueira & Padovam, 2008) pelo que nas últimas décadas os pesquisadores têm se esforçado para construir conhecimentos

que trazem evidências científicas sobre o bem-estar, tendo como propósito a compreensão de fatores psicológicos que compõem uma vida saudável (Siqueira & Padovam, 2008).

O bem-estar no trabalho tem se destacado bastante na literatura, pela sua importância como variável que, se bem compreendida, pode permitir aos trabalhadores melhores condições de trabalho e até de vida (Gomide et al., 2015). As representações do bem-estar nascem e são estruturadas a partir das experiências dos colaboradores em contextos organizacionais e assumem especificidades tanto nas formas de manifestação/consolidação (por exemplo, sentindo-se felizes pelo reconhecimento no trabalho) como na dinâmica de transformações que ocorrem em face, por exemplo, de inovações organizacionais (por exemplo, conteúdo para assumir novas tarefas) (Forgaça, et al., 2021).

Para realização dessa pesquisa irá ser utilizado o modelo teórico de bem-estar no trabalho (BET) desenvolvido por Siqueira e Padovam (2008), que integra três dimensões: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

Essas três dimensões representam os vínculos positivos tanto com o trabalho quanto com a organização (Siqueira & Gomide, 2004). A satisfação no trabalho pode ser definida como o grau de contentamento com os relacionamentos no trabalho, chefias e colegas, com o trabalho realizado e com o sistema de recompensas, envolvendo salários e promoções.

Existem vastas evidências que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair (Siqueira e Gomide Jr.; 2004; Sousa, 2019), são menos faltosas, têm melhores desempenhos, maiores produtividades (Silva et al.; 2021) e fazem mais comportamentos de cidadania organizacional (Ocampo et al. 2018). A satisfação no trabalho é a causa de significativos resultados positivos tanto para as organizações como para seus colaboradores (Pieta, 2022).

O envolvimento com o trabalho é o nível de identificação do colaborador com o trabalho realizado, e é definido por Bakker (2017) como um estado mental, no qual o colaborador ao realizar a tarefa se envolve totalmente, sentindo-se cheio de energia e entusiasmo pelo trabalho. Para o autor, quando o colaborador está envolvido com o trabalho de forma autêntica, ele aumenta a sua presença, não só física, mas também cognitiva e emocional, levando-o a um desempenho pleno, ou seja, colaboradores envolvidos se esforçam mais em seus trabalhos, porque se identificam mais.

O comprometimento organizacional afetivo refere-se aos sentimentos positivos e negativos que o empregado poderia ter em relação à organização empregadora (Siqueira, 2008), O comprometimento organizacional, ou comprometimento com o trabalho, está empiricamente ligado através de uma função linear positiva com satisfação no trabalho; em outras palavras, quanto maior a satisfação, maior o comprometimento com o trabalho (Hora et al., 2018).

Estudos realizados sobre comprometimento afetivo (Lima & Rowe, 2019; Siqueira & Gomide Jr, 2004; Sobreira, 2021), mostram que empregados comprometidos afetivamente são os que

apresentam menores índices de rotatividade, absentismo (Beatriz, 2021) e intenção de sair da empresa, mostrando assim mais desempenho no trabalho (Lima & Rowe, 2019). Quando o comprometimento afetivo é baixo, acontecem atrasos, fraco desempenho e menor esforço no trabalho (Siqueira & Gomide Jr, 2004).

Dessa forma, os três componentes do modelo teórico do bem-estar no trabalho (BET) foram escolhidos por Siqueira e Padovam (2008), pois cada um completa aspectos psicológicos de natureza cognitiva onde se incluem crenças e sentimentos totalmente positivos e que surgem no contexto organizacional de trabalho.

1.2 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL

O termo comportamento de cidadania organizacional (CCO) foi introduzido na década de 80 por Organ (1988), que conceitua a cidadania organizacional como um comportamento individual, discricionário, não reconhecido pelo sistema formal de recompensas, e que contribui para o funcionamento eficaz da organização. O colaborador que realiza comportamentos de cidadania organizacional tem um melhor rendimento sendo este não pautado em recompensas e programas de benefícios, mas sim em realização pessoal e profissional. Sua motivação é guiada por sua própria eficácia (Porto & Tamayo, 2003).

No entanto, Siqueira (1995) é considerada a precursora, responsável por validar a primeira Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO) no Brasil, inicialmente com 5 dimensões, porém em 2011, aprimorou-a visando melhorar a precisão de suas medidas, reduzindo-a para três dimensões (Bastos et al., 2014), validada e aplicada no Brasil, será utilizada também neste artigo.

- Sugestões criativas - ações que contêm propostas inovadoras para melhor funcionamento do setor e da organização;
- Divulgação da imagem organizacional - atos dirigidos para divulgar no ambiente externo uma imagem positiva da organização;
- Cooperação com os colegas - ações de oferta para apoiar colegas que necessitam de ajuda para realizar suas tarefas.

Siqueira (2003), assim como Organ (1988), apresenta o conceito de comportamentos de cidadania organizacional, como um conjunto de ações voluntárias dos trabalhadores, que não fazem parte de seus papéis formais, nem são formalmente recompensadas, mas que, na maioria das vezes, acaba beneficiando o sistema organizacional. Tal definição põe em evidência a importância do contexto social para a ocorrência do comportamento de cidadania organizacional (Fernandes & Ribeiro, 2019).

Como antecedentes de CCO, Siqueira (2003), aponta as variáveis satisfação e envolvimento como dois tipos de afetos em face ao trabalho e ao comprometimento organizacional afetivo como componente ligada à organização. A autora refere que colaboradores satisfeitos, envolvidos com o seu trabalho e que mantêm laços afetivos com seu empregador (comprometimento afetivo) teriam maiores possibilidades de desenvolver comportamentos de cidadania organizacional, ou seja, de se comportarem como cidadãos organizacionais, contribuindo para o desenvolvimento da organização, promovendo ações inovadoras e cooperantes que ultrapassem os requisitos formais exigidos para um determinado cargo ou setor (Cordeiro & Cunha, 2018).

1.3 INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE

A intenção de rotatividade na organização é um processo cognitivo definido como um desejo consciente de deixar a organização num futuro próximo (Vandenberg & Nelson, 1999), e não a saída real do colaborador (Cho et al., 2009), mas é o predito mais consciente para a rotatividade (Tett & Meyer, 1993).

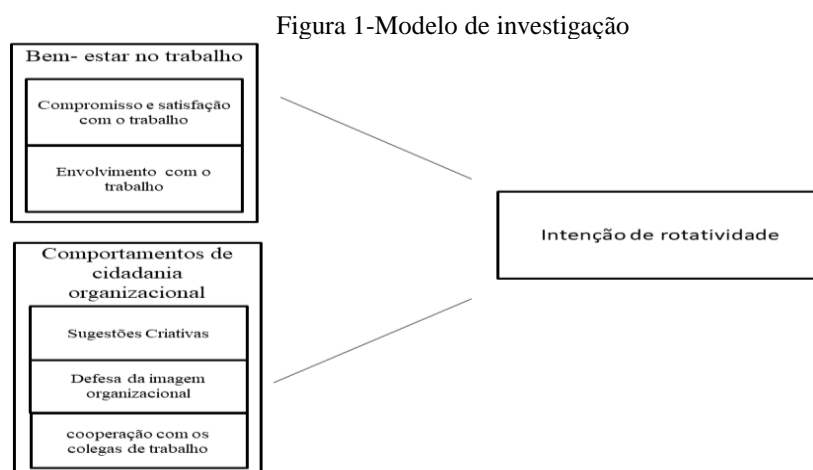
A intenção de deixar a organização tem sido bastante investigada. Polizzi Filho e Claro (2019) analisaram o impacto do bem-estar no trabalho sobre a intenção de rotatividade dos professores universitários brasileiros, e demonstraram que, quanto maior é o nível de comprometimento do professor com a entidade escolar, menor será a intenção de rotatividade. Ou seja, conseguir ter colaboradores comprometidos evita custos associados à perda não esperada de colaboradores essenciais para a organização (Oliveira & Rocha, 2017), evitando o prejuízo ao funcionamento organizacional, além das despesas de recrutamento, e treinamento de novos colaboradores (Cascio & Boudreau, 2010).

Para Siqueira e Pereira (2001), a intenção de rotatividade é o desejo do colaborador de se desligar do sistema organizacional por vontade própria. A intenção de rotatividade refere-se aos pensamentos do funcionário sobre deixar o seu emprego, às suas intenções em buscar outra oportunidade de trabalho e à verdadeira intenção em sair da organização (Wang et al., 2012).

Para melhor compreender e controlar a rotatividade, é necessário explorar as causas que podem levar ao surgimento da intenção de sair da organização (Vandenberg et al., 1999). Na literatura estão identificados a antecedentes ocupacionais, antecedentes pessoais, antecedentes organizacionais e antecedentes ambientais (Steil et al., 2016 & Cufa et al., 2018).

A identificação dessas variáveis pode ajudar as organizações a reter os profissionais, diminuindo a rotatividade, descartando um efeito negativo na organização, em especial na perda de mão-de-obra valiosa, causada pela decisão de deixar a organização (Chang et al., 2013).

Com base nesses estudos, para dar consecução à pesquisa foi considerado o modelo de BET de Siqueira (2008) composto por três dimensões (satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional), comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade. Para representar as suposições contidas no modelo foram elaboradas as seguintes hipóteses (Figura1) : H1- Há uma relação entre bem-estar no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional; H2- Há uma relação inversa entre bem-estar no trabalho e a intenção de rotatividade; H3- Há uma relação entre comportamentos de cidadania organizacional e a intenção de rotatividade; H4- O bem-estar prevê os comportamentos de cidadania organizacional; H5- O bem-estar prevê a intenção de rotatividade; H6- Os comportamentos de cidadania organizacional prevê a intenção de rotatividade.



Fonte: Do autor

2 METODOLOGIA

A amostra deste estudo é constituída por 55 trabalhadores, 55% do total de trabalhadores da empresa de software-TI, localizada em Joinville-Santa Catarina no Brasil. A recolha dos dados foi realizada entre abril e maio de 2021, através de um questionário online enviado internamente pela empresa.

3 INSTRUMENTOS

A coleta de dados foi realizada utilizando-se um questionário composto por 3 escalas. Para avaliar o bem-estar no trabalho (BET) utilizou-se a escala de Siqueira (2008), com 2 dimensões: compromisso e satisfação com o trabalho (nove itens, $\alpha=0,92$) e envolvimento com o trabalho (quatro itens, $\alpha = 0,87$).

Os Comportamentos de Cidadania organizacional foram avaliados pela escala de Comportamentos de Cidadania organizacional (ECCO) (Siqueira, 2011), que integra três fatores

(dimensões): sugestões criativas (cinco itens, $\alpha=0.90$); divulgação da imagem organizacional (cinco itens, $\alpha = 0.90$) e cooperação com os colegas (quatro itens, $\alpha = 0.77$).

Para avaliar a Intenção de Rotatividade foi utilizada a Escala de intenção de rotatividade (EIR) (Siqueira et al., 1997), composta por três itens ($\alpha = 0.95$).

4 ANÁLISE DE DADOS

Para análise dos dados recorreu-se ao software estatístico Statistical Package for the Social Sciences (versão IBM 27). Efetuou-se inicialmente uma análise exploratória dos dados para verificar a precisão de entradas de dados e outliers. Depois da exploração, análises estatísticas descritivas dos resultados foram realizadas para comparar as médias das variáveis através do teste *t* e os pontos médios das respectivas escalas de medida. Após as comparações das médias foram realizados estudos de correlação entre as variáveis (*r* de Pearson) e análises de regressão linear simples e múltipla.

5 RESULTADOS

Na tabela 1 apresentam-se as médias e desvios padrão global, os coeficientes de correlação (*r* de Pearson) das variáveis bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional, intenção de rotatividade e suas dimensões.

Tabela 1 - Médias, desvios padrão e correlação.

Variáveis	Média	DP	1	2	3	4	5	6	7	8
1-Bem-estar no trabalho	3.24	0.70	1							
2-Envolvimento com o trabalho	2.29	0.89	.807**	1						
3-compromisso e satisfação no trabalho	3.66	0.73	.947**	.574**	1					
4-Comportamentos de cidadania organizacional	4.06	0.72	.671**	.482**	.668**	1				
5-Sugestões Criativas	3.95	0.83	.585**	.405**	.590**	.896**	1			
6-Defesa da imagem Organizacional	3.93	0.89	.732**	.526**	.728**	.877**	.641**	1		
7- Cooperação com os colegas de trabalho	4.34	0,72								
	4.34	0.72	.355**	.269*	.345**	.820**	.689**	.564**	1	
	2.32	0.99								
8-Intenção de rotatividade	2.32	0.99	-.346**	-.045	-.456**	-.429**	-.357**	-.418**	-.291*	1

** . A correlação é significativa no nível 0.01 (2 extremidades)

* . A correlação é significativa no nível 0.05 (2 extremidades).

Fonte: Do autor

De acordo com os dados pode-se perceber que os trabalhadores parecem estar moderadamente comprometidos e satisfeitos com a empresa onde trabalham, demonstrando interesse pelo que fazem, entusiasmados e interessados com a sua organização empregadora, além de parecerem estarem satisfeitos com o seu salário em relação a seus esforços no trabalho, com o grau de interesse que as tarefas despertam, com a relação com a chefia e com as oportunidades de serem promovidos na empresa.

Em relação aos comportamentos de cidadania organizacional, nota-se que os respondentes referem que, frequentemente, tendem a cooperar com os colegas de trabalho, dão sugestões criativas, apresentando ao seu chefe soluções para problemas encontrados no trabalho e referem defender a imagem da organização, quando alguém de fora fala mal da empresa.

Em relação a intenção de rotatividade destes profissionais, os resultados apresentam uma média inferior ($M=2.32$; $DP=.99$), ao ponto médio da escala ($V=3$), o que sugere que estes os profissionais raramente pensam, planejam ou tem vontade em deixar a organização

6 ESTUDOS CORRELACIONAIS

Para os estudos correlacionais foram adotados como parâmetros os critérios para a análise de força das correlações propostos por Bisqueira, Sarriera e Martínez (2004, p.147).

Entre as variáveis bem-estar no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional, pode-se aceitar que existe uma relação significativa e positiva entre as variáveis. O coeficiente de *Pearson* é ($r=.671$; $p < 0.01$) indicia que a relação é alta e que à medida que o bem-estar aumenta a realização de comportamentos de cidadania organizacional tendem a aumentar.

Os índice de correlação entre a variável bem-estar no trabalho e a intenção de rotatividade é $r=-.346$; $p < 0.01$. Este valor indica que a medida que o bem-estar aumenta a intenção de sair dos colaboradores tende a diminuir. Entre as variáveis do BET o comprometimento e a satisfação no trabalho foram destacados com maior correlação com a intenção de rotatividade, que possivelmente poderá indicar que quanto maior for a satisfação e o comprometimento afetivo do funcionário com a empresa, menores serão as possibilidades de ele cogitar uma eventual saída.

Pode verificar-se que a variável cidadania organizacional e intenção de rotatividade obteve ($r=-.429$; $p < 0.01$), indicando que à medida que os colaboradores realizam mais CCO a intenção de rotatividade diminui. Entre as dimensões dos comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade pode-se verificar que a variável defesa da imagem organizacional ($r=.732$; $p < 0.01$), apresentou uma correlação significativa e alta. Ou seja, colaboradores com altos níveis de defesa da imagem organizacional, são aqueles que menos têm intenção de sair, e por isso defendem e falam bem da organização.

6.1 REGRESSÃO LINEAR SIMPLES E REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA.

Os pressupostos foram testados conforme o critério estabelecido por Tabachnick et al. (2001) e todos devidamente aceitos. Com esses resultados percebe-se que há relação linear entre as variáveis estudadas, podendo assim prosseguir com a regressão linear simples e regressão linear múltipla.

Tabela 2 - Regressão linear simples e regressão linear múltipla

Variável Dependente	Preditores	Resumo do modelo ^b				Durbin-Watson
		R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	
CCO	BET	.671 ^a	.450	.440	.54003	1.873
	IR	.346 ^a	.120	.103	.94004	1.606
	CCO	.429 ^a	.184	.169	.90512	1.792

CCO=comportamentos de cidadania organizacional; BET=bem-estar no trabalho; IR=intenção de rotatividade.

Fonte: Do autor

Os resultados permitiram identificar que 45% da variação observada nos comportamentos de cidadania organizacional são explicados pelos índices de bem-estar no trabalho, indicando que o BET [F(1.53)=43.399, $p < 0.001$; $R^2=0.450$] consegue prever os CCO, ou seja, colaboradores que sentem maior BET, fazem CCO mais frequentes aumentando o laço efetivo com a empresa.

A partir dos resultados da regressão linear múltipla, pode-se confirmar que a dimensão dos CCO com maior valor preditivo sobre a IR dos colaboradores da empresa S/A é a defesa da imagem organizacional ($\beta = -.320$; $t = -1.898$; $p < 0,001$). Colaboradores que defendem e falam bem da empresa S/A para amigos e familiares são os que apresentam menor intenção de rotatividade.

Pode-se também perceber que apenas, 12% da IR são explicados pelo BET [F(1.53)=7.226, $p < 0.001$; $R^2=.120$], ou seja, o bem-estar no trabalho é um variável que consegue prever apenas uma pequena percentagem da intenção de rotatividade dos seus colaboradores.

Se considerarmos as dimensões do BET separadamente verificamos que a que melhor prevê a IR dos colaboradores da empresa S/A é o comprometimento e satisfação no trabalho ($\beta = -.642$; $t = -4.467$; $p < 0.001$). Ou seja, colaboradores comprometidos e satisfeitos com o trabalho têm menor intenção de deixar a empresa S/A, do que apenas colaboradores empenhados.

Os dados obtidos na tabela 2, mostraram que 18.4% da variação observada na intenção de rotatividade é explicada nos comportamentos de cidadania organizacional [F (1.53) = 11.962, $p < 0,001$; $R^2=.184$]. Portanto, os comportamentos de cidadania organizacional são uma variável preditora da intenção de rotatividade, ou seja, os colaboradores que realizam comportamentos de cidadania organizacional são os que menos têm intenção de sair da organização.

Se considerados em conjunto os CCO e BET verifica-se que são os Comportamentos de cidadania organizacional ($\beta = -.358$; $t = -2.126$; $p < 0,001$) que melhor conseguem prever a IR.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivos gerais avaliar os níveis de bem-estar no trabalho, os níveis de realização de comportamentos de cidadania organizacional e os níveis de intenção de rotatividade dos trabalhadores de uma empresa do setor tecnológico.

As seis hipóteses formuladas foram todas confirmadas. As correlações mostraram-se significativas, mostrando uma relação entre as variáveis BET, CCO, IR e suas dimensões.

Os resultados indicaram que as direções das correlações e regressões se mostraram conforme as indicações da literatura (Cordeiro & Cunha, 2018; Cunha, 2019; Organ, 1988; Porto & Tamayo, 2003; Siqueira, 1995; Siqueira, 2003), e revelaram que os colaboradores desta empresa de tecnologia estão satisfeitos com os colegas de trabalho, com a chefia, com seu salário, com as oportunidades de serem promovidos na empresa, como também, o quanto as suas tarefas são capazes de absorver-los e demonstrarem-se comprometido afetivamente com a organização.

A respeito dos CCO, os colaboradores da empresa S/A mostraram defender a imagem da organização, procurando defender a empresa quando alguém de fora fala mal dela, como também, fazer elogios para parentes e amigos. Um ambiente positivo, em que haja respeito e afeto, é determinante para que o colaborador tenha mais disposição para cooperar.

No entanto, em relação a intenção de rotatividade, os colaboradores apresentaram planos, pensamentos e vontade de deixar o atual emprego, de acordo com resultados alcançados.

Por meio da presente pesquisa foi possível evidenciar, no modelo empírico final, que o BET está correlacionado significativamente com CCO, e é um fator preditor dos CCO. Entretanto, BET e CCO mostraram uma correlação inversa com intenção de rotatividade, assim como foi visto que bem-estar prevê uma pequena percentagem, porém significativa sobre a intenção de rotatividade. Os CCO são os conseguem ter uma maior previsão na intenção de rotatividade (do que o BET) dos colaboradores da empresa de tecnologia.

Diante de um cenário em que o cuidado com as pessoas no ambiente de trabalho tornou-se um fator importante, pois agrega valor a qualquer tipo de negócio, este trabalho apresentou contribuições para a administração, mais especificamente para os estudos da área de recursos humanos, mostrando que possibilitar um ambiente agradável e estimulante pode fazer com que a intenção do colaborador em abandonar o seu atual emprego seja muito reduzida.

REFERÊNCIAS

- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164
- Bastos, A. V. B., Siqueira, M. M. M., & Gomes, A. C. P. (2014). Cidadania Organizacional. In Siqueira, M. (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão* (pp. 79-103). Porto Alegre: Artmed.
- Bakker, A. B. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67–75. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.002>.
- Beatriz, S. (2021). Avaliação do nível de organizacional do colaboradores na empresa Panorama Home Center. Relação direta com o absenteísmo, rotatividade e desempenho no trabalho. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5892/ruvrd.v20i2.6296.g10952145>
- Bisquerra, R.; Sarriera, J. C.; Martínez, F. (2004). *Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS*. Porto Alegre: Artmed.
- Cascio, W., Boudreau, J. (2010). *Investimento em pessoas: Como medir o impacto financeiro das iniciativas em recursos humanos*. Porto Alegre: Bookman
- Cordeiro, J., & Cunha, P. (2018). Gestão de conflitos, comportamentos de comprometimento e de cidadania organizacional em contexto educativo: contributos para a formulação de um modelo conceitual. *European Journal of Applied Business Management*, 4(3), 46-66. Disponível: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24558/1/Artigo%20Revista%20EJ%20ABM%202018%20-%20GC%2C%20CCO%20e%20CO%20modelo%20conceitual.pdf>
- Cuffa, D. de, Floriani, E. V., & Steil, A. V. (2018). Turnover de Profissionais de vendas: O caso de uma organização de tecnologia da informação: o Caso de uma Organização de Tecnologia da Informação. *Anais Do Congresso Internacional De Conhecimento E Inovação – Ciki*, 1(1). Recuperado de <https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/559>.
- Cunha, Thaís Naiane Barcelos 2019. *O impacto da percepção de justiça organizacional e do lócus de controle no trabalho sobre a intenção de rotatividade*. 2019. 103 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia. DOI <http://dx.doi.org/10.14393/ufu.di.2019.2115>.
- Chang, W. A., Wang, Y., & Huang, T.-C. (2013). Work design-related antecedents of turnover intention: A multilevel approach. *human resource management*, 52(1), 1–26. <https://doi.org/10.1002/hrm.21515>
- Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374–381. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.007>
- Fernandes, K. M. S., & Ribeiro, L. M. de P. (2019). Análise dos antecedentes do comportamento de cidadania organizacional: estudo de caso com servidores de uma instituição federal de ensino. *Revista Brasileira de Administração Científica*, 10(3), 106–121. <https://doi.org/10.6008/CBPC2179-684X.2019.003.0009>
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384–412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>

Fogaça, Natasha & Coelho Junior, Francisco & Paschoal, Tatiane & Ferreira, Mário & Torres, Camila. (2021). Relationship between job performance, well-being, justice, and organizational support: a multilevel perspective. 22. 2021. 10.1590/1678-6971/eRAMG210108.

Gomide, S., Jr., S., Silvestrin, L. H.B., & Oliveira, A. F. (2015). Bem-estar no trabalho: o impacto das satisfações com os suportes organizacionais e o papel mediador da resiliência no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e trabalho*, 15(1), 19-29.

Hora, Gabriela & Júnior, Rodolfo & Souza, Marcos. (2018). Estado da Arte das Medidas em Satisfação no Trabalho: Uma Revisão Sistemática. *Temas em Psicologia*. 26. 971-986. 10.9788/TP2018.2-16Pt.

Lima, C. C. A.; Rowe, D. E. O. Percepção das políticas de gestão de pessoas e comprometimento organizacional em uma universidade pública. *Revista Gestão Organizacional*, Santa Catarina, v.12, n.14, p. 118-137, 2019.

Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Lagdameo, Y. J., & Tupa, N. S. (2018). A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, 47(4), 821–862.

Oliveira, L. B., & Rocha, J. D. C. (2017). Work engagement: Individual and situational antecedents and its relationship with turnover intention. *Review of Business Management*, 19(65), 415–431. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v19i64.3373>

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

Paschoal, T. (2008). Bem estar no trabalho: relações com suporte organizacional, propriedades, axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. Tese (Doutorado em psicologia social, do trabalho e das organizações)- Instituto de Psicologia- Universidade de Brasília.

Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem estar no trabalho. *Avaliação psicológica*, 7(1), 11-22.

Pieta, Pietra Karla. (2022). O impacto da gestão de recursos humanos verde nos comportamentos de cidadania organizacional através da identificação organizacional e da satisfação no trabalho. Dissertação de mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão.

Polizzi Filho, A. & Claro, J. A. C. S. (2019). “O impacto de bem-estar no trabalho e de capital psicológico sobre intenção de rotatividade: um estudo com professores”, *RAM, Rev. Adm. Mackenzie*, 20(2), 1-27. DOI: <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190064>.

Porto, J. B., & Tamayo, A. (2003). Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações. *Estudos de Psicologia*, 8(3), 393-402. <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19961.pdf>

Rego, A. (2003). Comprometimento organizacional e ausência psicológica: afinal, quantas dimensões? *Revista de Administração de Empresas*, 43(4), 25–35. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902003000400003>

Silva Beatriz, Laurentino Guimarães, Manuel Machado.(2021). Estilos de Liderança e satisfação no trabalho. *Revista multidisciplinar humanidades & tecnologia*. ISSN 1809-1628 E-ISSN 2675-5416.

Siqueira, M. M. M.,(2008).Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e

de gestão. Artmed, Porto Alegre.

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

Siqueira, M. M. M. (2003). Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(spe), 165–184. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552003000500009>

Siqueira, M.M.M.; Gomide Júnior, S. J. (2004). Vínculos do trabalhador com o trabalho e com a organização. In: Zanelli, J.C; Borges- Andrade, J.E; Bastos, A.V.B. (Org). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, p. 300-330.

Siqueira, M. M. M.; Pereira, S. E. F. N. (2001). Análise de modelo afetivo para intenção de sair da organização. *Revista da SPTM*, v. 4, n. 6, p. 48-57.

Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201–209. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722008000200010>

Sobreira, F. E., Zille, L. P., & Faroni, W. (2021). Comprometimento organizaconal: estudo com servidores técnico-administrativos de nível superior da Universidade Federal de Viçosa. *Administração Pública E Gestão Social*, 13(1). <https://doi.org/10.21118/apgs.v13i1.6111>

Sumarsi, Sumarsi e Rizal. 2022. Alimuddin, The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)* Volume: 02 No. 06, 2022, Disponível no SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4001395>

Steil, A. V., Penha, M. M., & Bonilla, M. A. M. (2016). Antecedentes da retenção de pessoas em organizações: Uma revisão de literatura. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 16(1), 88–102. <https://doi.org/10.17652/rpot/2016.1.542>

Tabachnick, B.; and Fidell, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. 3 ed. New York:Harper Collins,2001.

Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying tiarnover intentions: When do intentions predict thrnover behavior? *Human relations*, 52(10), 1313–1336. <https://doi.org/10.1177/001872679905201005>

Wang, Y.-D., Yang, C., & Wang, K.-Y. (2012). Comparing public and private employees' job satisfaction and turnover. *Public personnel management*, 41(3), 557–573. <https://doi.org/10.1177/009102601204100310>