



Curso de Mestrado em Enfermagem

Área de Especialização

Gestão em Enfermagem

Dissertação de Mestrado

**"Perceção da Justiça Organizacional e os
Comportamentos de Cidadania Organizacional
dos Enfermeiros"**

Fernanda Maria Mendes Costa Nunes

Orientada por: Professor Viriato Moreira

2013



“each of us has a perspective of the world around us and each of us has a perspective through which we perceive, comprehend, and interpret situations and events in our lives”

(MELEIS, 1997, p.93)

AGRADECIMENTOS

A todos os que me acompanharam ao longo desta caminhada e que de alguma forma contribuíram para a sua concretização.

Ao Professor Viriato Moreira, orientador desta dissertação de mestrado, pelos conhecimentos transmitidos, pela paciência, apoio e confiança demonstrada ao longo do tempo da sua elaboração.

À Professora Filomena Gaspar pela autorização na utilização do seu questionário, avaliação dos comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros, no instrumento de recolha de dados utilizado neste estudo de investigação.

Ao Professor Arménio Rego pela autorização na utilização do seu questionário, avaliação da percepção de justiça organizacional, no instrumento de recolha de dados utilizado neste estudo de investigação.

Ao Professor Jorge Ferreira pela sua disponibilidade no acompanhamento da concretização deste estudo.

A todos os professores e colegas que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho de investigação.

À Susana e ao Vitor que proporcionaram um acompanhamento essencial no desenvolvimento deste estudo.

Em especial à minha família e amigos, sempre presentes no percurso da minha vida pessoal, profissional e académica.

RESUMO

Palavras-chave: Enfermeiros; Justiça organizacional; Comportamentos de cidadania organizacional

Este estudo de investigação tem como objetivo geral determinar a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional nos enfermeiros, identificando as dimensões de justiça distributiva, justiça procedimental, justiça interacional, comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização e os comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à pessoa.

Os profissionais de enfermagem assumem diferentes perceções de justiça organizacional, nas suas diversas dimensões, com eventuais implicações na manifestação de comportamentos de cidadania organizacional no desempenho do seu exercício profissional no seio das organizações.

No desenvolvimento deste estudo foi utilizado um instrumento de recolha de dados com base em dois inquéritos, um para a avaliação da perceção de justiça organizacional nas suas várias dimensões e outro para avaliar os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros. Foi aplicado a enfermeiros a frequentar um curso de mestrado numa escola superior de enfermagem em Lisboa que tivessem superior hierárquico no seu exercício profissional, foram considerados válidos 206 questionários.

No tratamento de dados verificou-se que os enfermeiros não se sentem recompensados face às suas responsabilidades pela justiça distributiva. Relativamente à perceção de justiça procedimental consideram que a organização não responde de forma satisfatória às questões de remuneração e avaliação de desempenho e que é uma perda de tempo apelar das decisões dos superiores hierárquicos, apesar de considerarem que têm esse direito e que as organizações dispõem deste mecanismo de apelo. Em relação à justiça interacional, os enfermeiros referem que os seus superiores hierárquicos os tratam de forma justa e com respeito. Na avaliação do desempenho de comportamentos de cidadania organizacional, os enfermeiros apresentam muitos comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização como à pessoa.

Na aplicação de testes estatísticos foi estabelecida um nível de associação positiva entre as perceções de justiça procedimental e interacional e o desempenho de comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização e à pessoa.

É da responsabilidade dos gestores das organizações, aos mais vários níveis, a aplicação de critérios justos nas várias dimensões de justiça organizacional, proporcionando um clima organizacional favorável ao desenvolvimento de comportamentos de cidadania organizacional nos enfermeiros e desta forma contribuir para a concretização dos objetivos organizacionais e para a excelência na arte do cuidar.

ABSTRACT

Key-words: Nurses; Organizational justice; Organizational citizenship behaviors

The main purpose of this study is to determine the perception of organizational justice and the organizational citizenship behaviors of nurses, while identifying the dimensions of distributive justice, procedural justice, interactional justice, organizational citizenship behaviors directed to the organization and organizational citizenship behaviors directed to the person.

The nurse professionals take on different perceptions of organizational justice in its various dimensions, with possible implications in the manifestation of organizational citizenship behaviors on professional performance in the midst of organizations.

In developing this study the instrument used to collect data was based on two inquiries, one to evaluate the perception of organizational justice in its various dimensions, and the other to assess nurse behaviors of organizational citizenship. It was applied to nurses attending a master's course in a nurse college in Lisbon, who had a hierarchical superior in their professional context, 206 data collection instruments were considered valid.

Data treatment showed that nurses who do not feel rewarded in light of their responsibilities by distributive justice. In regards to their perception of procedural justice, they consider that the organization does not respond satisfactorily to monetary issues and performance evaluation and that it is a waste of time to appeal the decisions of their superiors despite considering that they are entitled to the appeal and that organizations dispose of the appropriate mechanism. In regards to interactional justice, nurses report that their hierarchy superiors treat them fairly and respectfully. As it pertains to performance evaluation of organizational citizenship, nurses present many organizational citizenship behaviors directed to the organizations and the person.

In the application of statistical tests a level of positive association was established between the perception of procedural justice and interactional justice and the performance of organizational citizenship directed to the organization and the person.

The application of fair criteria in the dimensions of organizational justice is the managers responsibility, at the various levels within an organization, thus providing a favorable organizational climate to the development of behaviors of organizational citizenship in nurses and this way contribute to the accomplishing of organizational goals and the excellency in the art of caring.

LISTA DE SIGLAS

AFE – Análise Fatorial Exploratória

CCO – Comportamentos de Cidadania Organizacional

CSP – Cuidados de Saúde Primários

DP – Desvio Padrão

Mo – Moda

Sk – Valor de assimetria (Skewness)

KMO – Kaiser-Meyer-Olkin

Ku – Valor de achatamento (Kurtose)

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Três faces da justiça	16
Quadro 2. Exemplos de como as pessoas podem responder à iniquidade	18
Quadro 3. O reconhecimento emocional e intelectual e as razões pelas quais a justiça procedimental/interacional conduz a maiores níveis de comportamentos de cidadania	20

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Distribuição das respostas relativas à caracterização sociodemográfica dos enfermeiros	32
Tabela 2.	Distribuição das respostas relativas à caracterização socioprofissional dos enfermeiros	33
Tabela 3.	Distribuição das respostas relativas à perceção de justiça distributiva dos enfermeiros	34
Tabela 4.	Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas à perceção de justiça distributiva dos enfermeiros	34
Tabela 5.	Distribuição das respostas relativas à perceção de justiça procedimental dos enfermeiros	35
Tabela 6.	Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas à perceção de justiça procedimental dos enfermeiros	36
Tabela 7.	Distribuição das respostas relativas à perceção de justiça interacional dos enfermeiros	36
Tabela 8.	Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas à perceção de justiça interacional dos enfermeiros	37
Tabela 9.	Distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à organização	38
Tabela 10.	Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à organização	39
Tabela 11.	Distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa	40
Tabela 12.	Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa	41
Tabela 13.	Estatística descritiva dos <i>scores</i> nas dimensões perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	42
Tabela 14.	Estatística descritiva dos <i>scores</i> nas dimensões perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa por AFE	42
Tabela 15.	Medidas da qualidade da AFE efetuada a cada um dos <i>scores</i> nas dimensões em que foi retido o primeiro componente principal	43
Tabela 16.	Distribuição da análise de correlação entre os <i>scores</i> das dimensões na perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional e os CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	44

Tabela 17. Distribuição dos resultados das médias nos grupos da amostra dos <i>scores</i> nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	46
Tabela 18. Distribuição dos resultados das médias dos <i>scores</i> no primeiro componente principal nos grupos da amostra nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	47
Tabela 19. Resultado da análise ANOVA para o teste de igualdade das médias dos <i>scores</i> nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	49
Tabela 20. Resultado da análise ANOVA para o teste de igualdade das médias dos <i>scores</i> no componente principal da AFE nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	49
Tabela 21. Resultado da análise da igualdade de distribuição dos <i>scores</i> das médias nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa aplicando testes não paramétricos	50
Tabela 22. Resultado da análise da igualdade de distribuição dos <i>scores</i> no primeiro componente principal nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa aplicando testes não paramétricos	51

ÍNDICE	Pág.
Pensamento	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Lista de Siglas	vi
Índice de Quadros	vii
Índice de tabelas	viii
1. INTRODUÇÃO	12
2. REVISÃO DA LITERATURA	15
2.1. Justiça organizacional	15
2.2. Comportamentos de cidadania organizacional	22
2.3. Interação entre a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional	25
2.4. Contextualização com o modelo teórico de Afaf Meleis	26
3. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO	28
3.1. Tipo de estudo	28
3.2. População alvo	28
3.3. Participantes	28
3.4. Considerações ético-legais	28
3.5. Procedimentos de recolha de dados	29
3.6. Instrumento de recolha de dados	29
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	32
4.1. Tratamento dos dados	32
4.2. Análise descritiva	32
4.2.1. Caracterização sociodemográfica da amostra	32
4.2.2. Caracterização socioprofissional da amostra	33
4.3. Perceção de justiça organizacional	33

4.3.1. Percepção de justiça distributiva	33
4.3.2. Percepção de justiça procedimental	35
4.3.3. Percepção de justiça interacional	36
4.4. CCO dos enfermeiros	37
4.4.1. CCO dos enfermeiros dirigidos à organização	37
4.4.2. CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa	39
4.5. Dimensões de percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	42
4.6. AFE das dimensões de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa	43
4.7. Correlação entre percepção de justiça organizacional e os CCO dos enfermeiros	43
4.8. Comportamento das diferentes dimensões nos diversos grupos de respondentes	44
4.9. Análise ANOVA	47
4.10. Testes não paramétricos	50
5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	52
6. CONCLUSÃO	58
BIBLIOGRAFIA	60
APÊNDICES	63
APÊNDICE I – Instrumento de recolha de dados	
APÊNDICE II – Pedido de autorização ao Sr. Professor Doutor Arménio Rego	
APÊNDICE III – Autorização do Sr. Professor Doutor Arménio Rego	
APÊNDICE IV – Pedido de autorização à Sr.ª Professora Doutora Filomena Gaspar	
APÊNDICE V – Autorização da Sr.ª Professora Doutora Filomena Gaspar	
APÊNDICE VI – Pedido de autorização à Escola Superior de Enfermagem	
APÊNDICE VII – Autorização da Escola Superior de Enfermagem	
APÊNDICE VIII – Proposta de artigo para publicação	

1. INTRODUÇÃO

A gestão eficiente dos recursos humanos numa organização inclui e depende de vários fatores, onde a percepção da justiça organizacional surge como um requisito fundamental, para o funcionamento efetivo da organização com capacidade de provocar eventuais alterações nos comportamentos dos profissionais.

As “percepções de justiça podem influenciar um leque muito expressivo de atitudes e comportamentos organizacionalmente relevantes, de que se exemplificam: satisfação, empenhamento, confiança, comportamentos de cidadania, comportamentos retaliatórios, turnover, absentismo, harmonia social, furtos, autoestima.” (CUNHA *et al*, 2007, p.301).

Os comportamentos de cidadania organizacional (CCO) são informais, não vinculativos a um contrato de trabalho mas de ordem e opção individual, que inseridos numa equipa contribuem para um melhor funcionamento organizacional.

Os CCO podem sofrer diversas influências, nomeadamente, a percepção da justiça organizacional a que o profissional de enfermagem é sujeito dentro da organização. Esta percepção pode, ou não, levar a mudanças nos seus CCO.

Alguns estudos referidos por Rego (2000), mencionam que os colaboradores que percecionam como injustos os resultados recebidos tendem a adotar um conjunto de atitudes e comportamentos organizacionalmente relevantes, de que são exemplos: insatisfação, pior desempenho individual e/ou organizacional, *turnover*, absentismo e menores índices de CCO.

O trabalho de Rego (2000) aponta no sentido de que as pessoas adotam mais CCO quando se sentem satisfeitas e têm percepções mais positivas de justiça organizacional. Neste estudo, pretende-se investigar a relação entre estas duas dimensões na classe profissional dos enfermeiros. A teoria de médio alcance de Afaf Meleis (1997) tem, neste contexto, uma adequação como referencial teórico, à luz do qual serão interpretados e compreendidos os resultados que derivam deste estudo, na medida em que impera uma redefinição da identidade organizacional do enfermeiro, e da identidade pessoal da pessoa do enfermeiro face a diferentes realidades de transição organizacional a que é sujeito.

A escolha deste tema prende-se com a importância que é atribuída aos CCO dos profissionais de uma organização, considerando que estes comportamentos contribuem fortemente, de forma mais direta ou indireta, para a concretização dos objetivos organizacionais.

No desempenho de funções de gestão operacional de unidades de saúde, este tema revela-se muito pertinente, uma vez que permite estabelecer relação entre a percepção da justiça organizacional e os CCO dos colaboradores. Frequentemente, são percecionados e verbalizados, pelos enfermeiros, sentimentos de

descontentamento que, por sua vez, suscitam preocupação e, na sua maioria, são desencadeados por decisões provenientes da gestão de topo. Poder estabelecer relação entre estas dimensões, com eventuais alterações consequentes, é um dos motivos para a realização do estudo:

Perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.

Os objetivos propostos para a elaboração deste estudo de investigação são:

Objetivo geral:

- Determinar a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.

Objetivos específicos:

- Identificar a perceção de justiça organizacional nas dimensões distributiva, procedimental e interacional da população em estudo;
- Caracterizar os comportamentos de cidadania organizacional nas dimensões dirigidos às pessoas e à organização;
- Analisar as possíveis relações entre a perceção de justiça organizacional nas dimensões distributiva, procedimental e interacional com os comportamentos de cidadania organizacional nas dimensões dirigidos às pessoas e à organização.

Dos objetivos delineados surge a questão de investigação:

- Qual é a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros que frequentam o curso de mestrado de uma escola superior de enfermagem em Lisboa?

No segundo capítulo é apresentada a revisão da literatura, onde é realizado o enquadramento conceptual da perceção de justiça organizacional e os CCO dos profissionais inseridos numa organização. Por conseguinte, é dado particular ênfase à classe profissional dos enfermeiros, à luz da teoria de médio alcance de Afaf Meleis (1997), face à qual serão interpretados e compreendidos os resultados que derivam deste estudo. De salientar que, efetivamente, o autor mencionado oferece um contributo bastante importante para o referencial teórico deste trabalho.

No terceiro capítulo é referenciada a metodologia de investigação, nomeadamente, o tipo de estudo e a população alvo. Ainda neste capítulo, são também identificados os participantes no estudo, as considerações ético-legais, o procedimento de recolha de dados, assim como é apresentado o respetivo instrumento de recolha de dados.

No quarto capítulo são apresentados os resultados obtidos na aplicação do instrumento de recolha de dados e estabelecidas as relações entre as dimensões da percepção de justiça organizacional e os CCO dos enfermeiros.

No quinto capítulo é realizada a discussão dos resultados obtidos a partir do tratamento estatístico dos dados resultantes da aplicação do instrumento de recolha de dados.

No sexto capítulo são referenciadas as considerações finais, conclusões relevantes, limitações do estudo de investigação e apresentadas sugestões para futuros estudos de investigações.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Justiça organizacional

Na sociedade, o conceito de justiça tem sido, ao longo dos tempos, uma questão fundamental, tendo servido de base ao desenvolvimento e organização de comportamentos, culturas e sociedades. Em termos globais, a justiça surge como elemento estruturante da civilização humana.

O conceito de justiça organizacional pode ser abordado de diversas formas e planos, nomeadamente, de um modo objetivo e subjetivo. Segundo Cunha *et al* (2007), “diz-se que uma decisão organizacional é objetivamente justa ou injusta quando adere ou não a um determinado critério normativo de justiça. Afirma-se que é subjetivamente justa ou injusta quando as pessoas a percebem como tal.” (CUNHA *et al*, 2007, p.278).

A diferenciação entre a percepção objetiva e subjetiva pode ser explicada pelo conceito da “falsa consciência”, em que determinadas regras culturais e políticas são criadas de forma a beneficiar determinadas pessoas, podendo causar prejuízos a outras. Para legitimar essas regras são criadas normas particulares de justiça, sugerindo que o sistema social é justo (CUNHA *et al*, 2007).

Em relação à liderança e à forma como esta é exercida, estas também podem levantar questões de justiça de uma forma objetiva e subjetiva. Por exemplo, o líder sem escrúpulos pode manobrar a informação da forma que mais lhe convier, para promover o empenho dos seus liderados, nem sempre do modo mais justo de acordo com as normas de justiça preconizadas pela organização. Por outro lado, os liderados podem tentar manipular a sua autoimagem e influenciar o modo como são percebidas.

De acordo com Rego (2000), a “gestão da justiça” pode assumir uma natureza estritamente instrumental e ser utilizada de maneira manipulativa e perniciosa pelos membros da organização como pela própria organização.

No estudo da percepção da justiça organizacional, importa abordar três faces. Cunha *et al* (2007) propõem uma comparação entre as faces distributiva, procedimental e interacional, que se descrevem no quadro seguinte:

Quadro 1: Três faces da justiça

	Caracterização	Explicação
Distributiva	Focaliza-se no conteúdo, isto é, na justiça dos fins alcançados ou obtidos.	Respeita, por exemplo, os salários, classificações obtidas nas avaliações de desempenho, sanções disciplinares, promoções, aceitação/rejeição de candidatos a emprego, resultados dos testes de detecção de consumo de droga, fatia orçamental atribuída às unidades organizacionais subsidiárias, lucros distribuídos pelos trabalhadores.
Procedimental	Focaliza-se no processo, ou seja, na justiça dos meios usados para alcançar os fins/resultados.	Concerne, por exemplo, aos procedimentos usados nos acréscimos salariais, processos disciplinares, sistemas de avaliação de desempenho, processos de recrutamento e seleção.
Interacional	Reflete a qualidade da interação com os decisores.	Ocorre quando o decisor age com dignidade e respeito, oferece justificações (adequadas, lógicas, genuínas) às pessoas afetadas pelas decisões, é sensível às suas necessidades pessoais, considera os seus direitos, etc.

Fonte: CUNHA *et al* - Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (2007, p.279)

De acordo com Cunha *et al* (2007), alguns autores ainda dividem o conceito de justiça interacional em dois, nomeadamente, em interpessoal e informacional. Na primeira o líder adota um comportamento digno e respeitador (o grau de aceitação das decisões aumenta), na segunda reflete o fornecimento de informações e a explicação/justificação das decisões (diminuem as reações negativas).

Cunha *et al* (2007) propõem um exemplo para maior percepção do conceito tripartido de justiça, sendo que numa sanção disciplinar podem ser identificados: a sanção propriamente dita (justiça distributiva), o processo que a determina (justiça procedimental) e o modo como o superior a transmite, explica e justifica ao colaborador (justiça interacional). A forma como estas três faces são implementadas determina o comportamento das pessoas, facilitando a compreensão das suas reações à justiça organizacional.

Segundo Rego (2000), é importante separar o conceito de justiça procedimental objetiva e subjetiva. O primeiro diz respeito à capacidade de um procedimento se conformar com padrões normativos de justiça e,

por outro lado, o segundo refere-se à capacidade dos procedimentos para promoverem perceções de justiça entre os indivíduos que por eles são afetados.

As perceções de justiça procedimental revelam-se pertinentes em diversos domínios, nomeadamente, nas avaliações de desempenho, despedimentos, implementação de mudanças, gestão de conflitos, entre outros. O tratamento digno e respeitoso é essencial para o trabalhador e, neste campo, instala-se um novo conceito, isto é, *Bullying* Profissional, em que o objetivo passa por maltratar os profissionais e em levá-los a sair da organização por sua iniciativa.

Um elemento fulcral para a perceção de justiça é a teoria da equidade, geralmente atribuída a Stacy Adams (1965), na qual se considera que as pessoas comparam os seus rácios (percecionados) com os dos outros indivíduos e que rácios iguais produzem estados equitativos e geram sentimentos de satisfação. Quando os rácios (percecionados) são diferentes, a parte com rácio maior é considerada como sobre recompensada (podendo advir sentimentos de culpa), e a parte com rácio menor é sub recompensada (podendo advir sentimentos de raiva).

A teoria da equidade foi perfilhada por Organ (1990), tendo-a sugerido como a base de sustentação para a compreensão da relação entre a perceção de justiça organizacional e o desempenho de CCO. A fundamentação para esta relação reside no pressuposto de que as pessoas adotam diversas respostas comportamentais perante situações de iniquidade e que pretendem diminuir ou eliminar.

Em relação à remuneração salarial, as organizações podem ter dificuldade em reter profissionais de elevado nível de qualificação com rendimentos pouco competitivos. Por outro lado, alguns estudos revelam que disparidades salariais podem prejudicar o clima de cooperação interpessoal necessário à execução de muitas tarefas organizacionais, podendo ser contraproducentes para o desempenho organizacional e individual. As perceções de justiça não dependem apenas dos valores absolutos das retribuições mas também da comparação desse valor com os padrões de referência. No entanto, as pessoas não comparam apenas a sua remuneração com a dos respetivos colegas, mas também com as suas próprias expectativas, necessidades, normas sociais atinentes ao prestígio dos cargos, história remuneratória na organização, valores imaginados dos salários pagos noutras organizações (REGO, 2000).

De acordo com Cunha et al (2007), se considerarmos os CCO como um *outcome* da equidade percecionada, é provável que as pessoas respondam com uma diminuição destes quando se sentem alvo de uma iniquidade desfavorável.

Cunha *et al* (2007) apresentam exemplos de respostas de como as pessoas podem reagir à iniquidade, descritas no quadro seguinte:

Quadro 2: Exemplos de como as pessoas podem responder à iniquidade

Tipos de respostas	À iniquidade favorável	À iniquidade desfavorável
Alteração dos contributos	O indivíduo aumenta a produtividade, esforça-se, coopera, adota comportamentos de cidadania (ajuda os outros, faz sugestões construtivas, defende a reputação da organização).	O indivíduo diminui a produtividade, reduz a qualidade do trabalho, adota comportamentos retaliatórios (sonega informação aos colegas, despende tempo em assuntos pessoais durante o horário de trabalho, lança rumores acerca dos colegas).
Alteração das recompensas	O indivíduo aceita que o seu salário seja aumentado em menor grau do que o dos colegas.	O indivíduo furta objetos da organização (mesmo que não lhe sejam úteis).
Distorção cognitiva dos contributos e/ou recompensas	A pessoa convence-se de que, afinal, as suas competências especializadas são mais relevantes do que originalmente pensava, merecendo portanto a vantagem salarial que recebe.	O indivíduo convence-se de que as boas condições de trabalho de que usufrui (melhores do que as dos colegas) justificam um desnível salarial favorável aos seus colegas.
Abandono do campo	O indivíduo pede a transferência para um cargo mais exigente.	Absentismo; abandono da empresa; transferência do atual cargo para outro.
Ação sobre os outros	A pessoa experimenta sentimentos de injustiça por receber o mesmo salário que um seu colega mais empenhado pode tentar convencer este baixar o respetivo nível de <i>inputs</i> .	A pessoa tenta convencer o seu chefe de que é necessário proceder a aumentos salariais. Ou tenta persuadir os seus colegas de que devem esforçar-se mais.
Mudança do padrão de referência	A pessoa “descobre” que afinal, existem indivíduos que, para as mesmas competências e funções, recebem maior salário que o seu.	O indivíduo “descobre” outros trabalhadores (noutras organizações, por exemplo) que auferem salário muito inferior ao seu.

Fonte: CUNHA *et al* - Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (2007, p.281)

Segundo Rego (2000), CCO são ações tendencialmente não obrigatórias e que não garantem a receção de recompensas (embora contribuam para a eficácia organizacional), sendo natural que as pessoas deixem de executá-los, quando se sentem alvo de iniquidade desfavorável, ou passem a incrementá-los, quando se sentem iniquamente favorecidas.

Na área da justiça distributiva, os conceitos de equidade, igualdade e necessidade tornam-se relevantes. Ou seja, se a meta é a produtividade, a equidade pode ser o fator predominante e quem produz mais recebe melhor, quando são as relações sociais, a igualdade assume um papel preponderante e, por último, quando é mais importante o desenvolvimento e bem-estar social, a regra da necessidade impõe-se. Assim, o método a escolher deverá ter em consideração os objetivos organizacionais.

Em termos de remuneração salarial e de eventuais grandes amplitudes de variação, de acordo com Cunha *et al* (2007), de uma forma geral, as pessoas preferem que não existam montantes salariais baixos ou acima de determinados patamares.

As percepções de injustiça distributiva relacionam-se com atitudes e comportamentos organizacionais relevantes. Podem gerar insatisfação, decréscimo no desempenho individual e organizacional, promoção dos níveis de *turnover* e absentismo, e redução nos CCO. Os sentimentos de graves injustiças distributivas podem mesmo originar atos de retaliação para com a organização e as chefias (REGO, 2000).

Da mesma forma que a justiça distributiva é avaliada em função da adesão dos resultados a determinadas regras, também a justiça procedimental é avaliada consoante o grau em que se ajustam a diversos critérios como a consistência, supressão dos enviesamentos, exatidão na informação, correção, representatividade e normas de ética e moralidade. Cada regra adquire formas específicas de acordo com o contexto particular, sendo o seu relevo contingente das culturas nacionais (REGO, 2000).

Dentro do conceito da justiça procedimental, surgem sub-conceitos, como o modelo instrumental, em que os meios surgem ao serviço dos fins, e o modelo do valor grupal, que propõe a existência de três processos não relacionados com o processo que afetam as reações das pessoas, a neutralidade do procedimento decisório, a confiança nos decisores e os indicadores de reconhecimento social. A conciliação dos modelos instrumental e do valor grupal, considerados como elementos contributivos para a compreensão da importância da justiça procedimental dentro das organizações, sustenta a teoria do reconhecimento intelectual e emocional, em que quando as pessoas se sentem reconhecidas enquanto pessoas e pelas suas ideias partilham mais conhecimentos e cooperam na procura de decisões eficazes (REGO, 2000).

De acordo com um estudo desenvolvido por Caldwell *et al* (2009), quanto maior for o nível de formação formal dos enfermeiros, menores serão os efeitos negativos da justiça procedimental.

Cunha *et al* (2007) apresentam o reconhecimento emocional e intelectual explicando as razões pelas quais a justiça procedimental/interacional conduz a maiores níveis de comportamentos de cidadania, que se descrevem no quadro seguinte:

Quadro 3: O reconhecimento emocional e intelectual e as razões pelas quais a justiça procedimental/interacional conduz a maiores níveis de comportamentos de cidadania.

Reconhecimento intelectual	Reconhecimento emocional
<ul style="list-style-type: none"> • Quando se solicita a alguém que partilhe os seus conhecimentos e competências especializadas, transmite-se mensagens a essa pessoa: "os seus conhecimentos e competências são importantes; acreditamos que nos transmita algo relevante". • Se as pessoas não nos pedem o nosso contributo, não transmitem respeito pelo nosso pensamento. Como tal, emerge o descontentamento intelectual, e não nos dispomos a partilhar as nossas ideias e competências. • Se nos conferem o direito de contradizer as ideias de outros, isso revela-nos que não há pensamento algum que esteja acima do de outros, e que as diferentes ideias e perspetivas são respeitadas. Essa percepção fomenta a nossa confiança na organização; além disso consciencializa-nos de que a nossa organização tem confiança em nós. Assim é incrementada a nossa predisposição para partilhar o que temos de melhor. • Algumas pessoas consideram que é sintoma de pouco respeito pedir-lhes que implementem decisões nas quais não tiveram participação, ou que, pelo menos, não foram explicadas. A cooperação e partilha de conhecimento é negativamente afetada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Os procedimentos justos fazem as pessoas sentirem-se tratadas como seres humanos merecedores de dignidade e respeito. É essa percepção que as torna mais comprometidas com as decisões. • Todo o ser humano quer ser reconhecido pelo seu valor emocional. Quando o é, a sua energia e inspiração "elevam-se para novas alturas". • Se as pessoas se sentem desrespeitadas pelo processo decisório, não se dispõem a fazer "o seu melhor". O dinheiro não é suficiente para levar as pessoas a autossacrifícios em prol de outrem e da organização.

Fonte: CUNHA *et al* - Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (2007, p.293)

Na gestão das percepções de justiça, as organizações prestam maior atenção à justiça distributiva se desejam atuar nas reações dos profissionais a curto prazo, se o objetivo for atuar nas reações a longo prazo, as suas preocupações centram-se mais na justiça procedimental. Uma vez que o profissional com pouco conhecimento da organização valoriza mais os aspetos da justiça distributiva, quando detêm um conhecimento mais profundo, a justiça procedimental assume um papel de maior importância. As reações

mais positivas dos profissionais obtêm-se com a combinação elevada da justiça distributiva e procedimental (CUNHA *et al*, 2007).

No que concerne à justiça interacional, são identificados vários elementos como fundamentais, nomeadamente: consideração pelos direitos das pessoas, sensibilidade às necessidades pessoais, respeito pela dignidade individual, relacionamento honesto e verdadeiro, explicação adequada das decisões e suas bases, auscultação da opinião das pessoas, consistência nas decisões, fornecimento de *feedback* adequado e atempado, avaliações baseadas em informação exata e por imparcialidade nas decisões (REGO, 2000).

A justiça interacional divide-se em informacional e interpessoal. A informacional representa os aspetos sociais da justiça procedimental, reflete a consideração que o decisor tem pelas pessoas, quando os informa dos procedimentos usados na determinação de resultados. A interpessoal engloba os aspetos sociais da justiça distributiva, centra-se nas considerações pessoais que o decisor realiza face aos resultados recebidos pelas pessoas (REGO, 2000).

A importância da justiça procedimental faz-se sentir num diverso leque de atitudes e comportamentos na vida organizacional, como a confiança no sistema e nos gestores, a harmonia social, o *turnover*, os CCO e os comportamentos retaliatórios (REGO, 2000).

Um estudo conduzido por Lavelle, McMahan e Harris (2009) revelou que as correlações entre a percepção de justiça organizacional e os CCO não foram significativas, no entanto concluiu que os colaboradores dirigem os seus CCO para determinados beneficiários nas organizações, dependendo do apoio percebido a partir dessas partes.

Numa revisão de meta-análise a 55 estudos quantitativos, realizada por Organ e Ryan (1995), concluiu-se que a percepção de justiça, o comportamento organizacional e o apoio do líder se correlacionam com a manifestação de CCO pelos colaboradores ao mesmo nível que a satisfação profissional.

Segundo Moorman, Niehoff e Organ (1993), as percepções de justiça são importantes na promoção dos CCO, o comportamento organizacional contribui para a satisfação profissional e para o compromisso e estas relações podem fornecer mais uma razão pela qual os gestores devem conceder uma ênfase considerável para o tratamento justo dos colaboradores. No estudo conduzido por estes autores, cujo objetivo foi medir a contribuição relativa da percepção de justiça procedimental para prever o CCO controlando para os efeitos a satisfação no trabalho e o compromisso organizacional, foi colocada a hipótese de que a justiça procedimental estaria relacionada com os CCO. Os resultados deste estudo sugerem que o tratamento e procedimentos justos podem ser um antecedente fundamental para a promoção do desempenho de CCO. Os colaboradores que se sentem tratados de forma justa pela organização, demonstram consciência no seu trabalho, evitam problemas com colegas, informam antes de tomar ações importantes e não reclamam sobre

o trabalho. Estão dispostos a retribuir o tratamento justo mesmo para com aqueles que não se sentem atraídos ou com quem não podem esperar ter um relacionamento longo. Desta forma, os CCO surgem porque os colaboradores estão satisfeitos com os seus empregos ou comprometidos com a organização, embora tais atitudes possam coexistir com as percepções de justiça. Os colaboradores vão para além dos seus papéis prescritos, porque sentem a necessidade de retribuir o tratamento justo que recebem da organização.

Os resultados de um estudo realizado por Konovsky e Organ (1996) a 402 funcionários de um hospital, concluíram que a percepção de justiça é um preditor determinante nos CCO dos colaboradores, promovendo um sentimento de confiança, que evoca um intercâmbio social e que promove a manifestação dos CCO.

Para os gestores, então, ações que demonstram apoiar a justiça local de trabalho devem assumir uma nova prioridade.

Segundo Rego (2000), as organizações e os gestores receberão respostas mais positivas dos indivíduos, quando praticarem elevados níveis de justiça distributiva, procedimental e interacional.

2.2. Comportamentos de cidadania organizacional

O estudo dos CCO tem evoluído ao longo dos anos e surge como uma temática considerada deveras importante para a eficácia organizacional, revelando os CCO como comportamentos não formais que contribuem para a concretização dos objetivos definidos pela organização. O seu estudo tem sido realizado no sentido de perceber quais os fatores influentes nestes comportamentos, o que determina ou não estes comportamentos de escolha pessoal dos profissionais que contribuem para a concretização dos objetivos organizacionais.

Ao longo dos tempos, houve necessidade de reajustamentos na definição de CCO, surge a vantagem de a conceber em termos de desempenho contextual, não necessitando de linhas de separação entre se faz parte integrante do cargo, ou se é extra papel, determinada contribuição comportamental. Não sendo também importante a questão da recompensa adicional recebida pelo profissional que deu o contributo, nem como esta foi assumida, nem com o momento da sua receção (CUNHA *et al*, 2007).

Comportamento de cidadania organizacional, de acordo com Organ (2006), é um comportamento individual discricionário não direta ou explicitamente reconhecido pelo sistema formal de recompensas, que no seu conjunto promove o funcionamento efetivo e eficiente da organização.

A cidadania organizacional assume um constructo multidimensional, em que dois fatores emergiram, o altruísmo e a obediência geral, de acordo com o alvo, dirigidos à organização ou aos indivíduos, variando consoante o contexto sócio cultural.

Numa revisão da literatura realizada por Podsakoff *et al* (2000), foram identificadas 30 formas potencialmente diferentes de cidadania, tendo o autor concluído que esta poderia ser analisada à luz de sete dimensões: o comportamento de ajuda; o desportivismo; a lealdade organizacional; a obediência organizacional; a iniciativa individual; a virtude cívica e o autodesenvolvimento.

Segundo Gaspar (2005), os CCO, geralmente, são aceites como contributos para o desempenho organizacional. Este efeito, deve-se na sua maioria ao desenvolvimento de um ambiente social positivo e conducente à vontade de cooperar, onde as relações de trabalho evoluem no sentido de se atingirem os objetivos organizacionais. Ao manifestarem CCO, os colaboradores estão mais disponíveis para ajudar, para melhorarem as suas capacidades e competências, ao mesmo tempo que previnem problemas no local de trabalho.

Organ (2006) coloca a hipótese de que os CCO serão mais importantes na medida em que o trabalho de equipa seja importante, uma vez que nesta situação se torna mais evidente a dimensão do altruísmo de forma contributiva para a eficácia organizacional.

Alguns CCO podem ser potencialmente anulados por outras ações dos membros da organização. (CUNHA *et al*, 2007).

De acordo com Cunha *et al* (2007), existe um conjunto considerável de características que tornam as pessoas mais, ou menos, propensas para a prática de CCO, como a consciência, propensão para a confiança, motivo afiliativo, orientação para o coletivo, autoestima, afetividade positiva, afetividade negativa, *locus* de controlo interno, profissionalismo. Igualmente, outras variáveis têm sido descritas como influentes no desempenho de comportamentos de cidadania organizacional, como os comportamentos de liderança transformacional, liderança servidora, coesão grupal, a congruência pessoa-organização, *stress*, a participação na tomada de decisões e as características do trabalho.

A gestão das impressões pode ser definida como o processo de influência através do qual as pessoas tentam controlar as impressões que os outros formam sobre elas próprias, surgindo como fator importante no modo como os outros as percebem, avaliam e tratam, como:

- Fazer favores e/ou apoiar o superior em situações de trabalho delicado (tática de sedução);
- Sair do trabalho depois do horário estabelecido (tática de exemplificação);
- Disponibilizar-se a acompanhar o superior quando um colega não pode (tática de intimidação);

- Participar ativamente numa reunião ou frequentar ações de formação não obrigatórias (tática de autopromoção);
- Fazer favores e/ou ajudar os outros em momentos delicados no trabalho, com o objetivo de pedir retribuição (tática suplicativa);
- Adoção de uma postura de bom cidadão, para obter um vínculo contratual mais forte com a organização (CUNHA *et al*, 2007).

De acordo com este conceito, os CCO podem ser considerados como estratégia, com o objetivo de obter retribuições como promoções, reconhecimentos, entre outros. Assim, torna-se relevante que a organização perceba os motivos destes CCO, se o objetivo é gerar boa impressão ou se são genuinamente bons cidadãos, o motivo pode determinar o desempenho ou não de CCO na ausência do superior.

Na perspetiva de Rego (2000), os CCO podem: aumentar a produtividade dos colegas de trabalho; incrementar a produtividade dos gestores; diminuir custos e libertar recursos para a atividade mais produtiva; reduzir a necessidade de imputar recursos a atividades de pura manutenção; facilitar a coordenação entre os membros das equipas e entre os vários grupos de trabalho; contribuir para reter e atrair as pessoas mais competentes; facilitar a estabilidade do desempenho organizacional; contribuir para a melhoria da qualidade das decisões; facilitar a adaptação da organização às mudanças ambientais; contribuir para a melhoria da qualidade das decisões; contribuir para a satisfação, fidelidade e aumento dos clientes.

Segundo Cunha *et al* (2007), alguns estudos consideram que os CCO deveriam ser incluídos nos parâmetros de avaliação individual, outros que cada pessoa deveria ter um amplo campo de ações com conteúdo incerto para o qual deve contribuir com todo o seu potencial. Sendo os CCO espontâneos, cooperativos e inovadores, contributivos para o sucesso organizacional, surge a questão se não deveriam ser requeridos a todos os membros da organização, interessa saber quais as fronteiras entre o que é ou não extra papel, a natureza dos CCO e a relevância dos comportamentos específicos para o funcionamento e desempenho organizacional.

Os CCO, embora não formalmente prescritos e exigidos, são essenciais para a sobrevivência, progresso e eficácia das organizações (REGO, 2000).

2.3. Interação entre a percepção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional

Partindo da evidência empírica de que os CCO se revelam como importantes contributos para a eficiência efetiva organizacional, importa a investigação dos seus mecanismos influentes. Segundo Organ (2006) os CCO promovem uma variedade de importantes *outcomes* organizacionais, quer em quantidade como em qualidade, na produtividade do grupo de trabalho, *performance* da equipa, satisfação do cliente, diminuição das queixas, maior lucro, maior rentabilidade e eficiência operacional.

Existem diversos fatores que influenciam os CCO, nomeadamente, a satisfação, as percepções de justiça, a confiança, o empenhamento organizacional, o apoio organizacional percebido e o sentimento psicológico de comunidade de trabalho. Concretamente, em relação às percepções de justiça, as pessoas com maiores percepções positivas podem adotar mais CCO porque adquirem melhores índices de confiança, estabelecem com a sua organização uma relação de troca social e desejam agir de forma recíproca para com quem os beneficia (CUNHA *et al*, 2007).

Cunha *et al* (2007), referem que após a realização de alguns estudos sobre a satisfação profissional e de terem determinado as suas principais componentes afetiva e cognitiva, definiram que nos CCO a dimensão cognitiva predomina sobre a afetiva e que esta reflete as percepções de justiça, não sendo claro qual o tipo de justiça mais influente mas a tendência tende mais para a procedimental e interacional.

Segundo Rego (2000), os estudos não são unânimes sobre qual das três faces da justiça é mais importante. Parece existir uma predominância da justiça procedimental e interacional, mas com dados reveladores de que a justiça distributiva também é fundamental. Muitos gestores podem incrementar os CCO nos seus colaboradores se os tratarem com justiça, dignidade, consideração e respeito.

Como fator explicativo dos CCO, a satisfação no trabalho tem perdido terreno relativamente à percepção de justiça, no entanto a sua importância continua intocável. Como contributos para a sua manutenção são consideradas as características da personalidade e os aspetos da situação, revela-se a importância na seleção e recrutamento dos recursos humanos (REGO, 2002).

Rego (2002) construiu uma tabela, com base em vários autores, onde identifica os potenciais fatores que induzem o comprometimento organizacional, tais como: satisfação com o trabalho; congruência pessoa-cargo; satisfação de expectativas; justiça organizacional; apoio organizacional percebido; comportamento apoiante do líder; práticas de comunicação e participação; políticas de recrutamento e seleção; socialização; formação; promoções; planos de remuneração e benefícios; processos de despedimento; assunção de responsabilidades sociais pela empresa.

Num estudo realizado por Coyle-Shapiro, Kessel, e Purcell (2004), em que abordaram duas possíveis explicações para o desenvolvimento de CCO em 387 funcionários num hospital, a primeira surge como forma retributiva do tratamento justo da organização e a segunda apresenta os CCO como parte integrante do conteúdo funcional do seu trabalho. A principal conclusão deste estudo sugere que a relação do colaborador com a sua organização empregadora é fundamental para comportamentos de cidadania, independentemente se os definem como comportamentos que integram o conteúdo do seu papel ou extra papel. A implicação que pode ser retirada, neste estudo, para a prática da gestão é a seguinte: que as percepções de justiça procedimental e interacional são importantes para o desenvolvimento de uma relação baseada no compromisso mútuo. Sugerindo que as organizações devem gerir eficazmente o seu relacionamento com os colaboradores, a nível de procedimentos formais e na interação com estes, independentemente, dos CCO serem categorizados como papel ou papel extra.

Num estudo conduzido por Rezaiean *et al* (2010), para determinar os fatores organizacionais mais influentes nos CCO dos enfermeiros, os autores concluíram que a percepção de justiça organizacional exerce um efeito indireto sobre os CCO e que existe ligação entre o comprometimento organizacional, a satisfação profissional e a manifestação de CCO.

De acordo com Organ (1990), os CCO são amplamente influenciados pela justiça organizacional traduzidos na percepção que o colaborador adquire na forma como é tratado pelos líderes, como pela estrutura da organização.

2.4. Contextualização com o modelo teórico de Afaf Meleis

O modelo teórico de médio alcance de Afaf Meleis tem a transição como conceito central, de acordo com Meleis (2010) as propriedades universais das transições correspondem a processos, direções e mudanças nos padrões de vida. A nível organizacional as situações da transição ocorrem na estrutura, função ou dinâmica que influenciam a qualidade e as consequências na experiência da transição ao nível de significados, expectativas, níveis de conhecimento e competência, ambiente, nível de planificação, bem-estar físico e emocional.

A transição requer que a pessoa incorpore novos conhecimentos, para alterar o comportamento, a definição de si no contexto, de um *self* saudável.

De acordo com Meleis (1997), cada pessoa tem uma perspetiva do mundo que o rodeia através da qual percebe, compreende e interpreta situações e eventos na sua vida. As perspetivas individuais refletem a

cultura, educação, experiências de trabalho e valores que vão influenciar os pontos de vista sobre eventos e situações que eventualmente ocorram.

Transições organizacionais representam transições no meio ambiente, podem ser precipitadas por mudanças no ambiente social mais amplo, político ou económico ou por alterações na estrutura ou dinâmica intraorganizacional.

A percepção da justiça organizacional pode precipitar uma vivência de transição organizacional para os enfermeiros em que irá depender do conhecimento/consciência, do envolvimento, da mudança e diferença e do tempo de transição. Estas propriedades da transição são influenciadas por condições inibitórias e/ou facilitadoras de todo o processo de modo a integrar o novo *self* e alcançar o nível de mestria com a aquisição de novas competências.

Face à percepção da justiça organizacional, o processo de transição dos enfermeiros pode levar a ajustamentos do *self* e provocar, eventualmente, alterações nos seus comportamentos, nomeadamente, nos CCO quer dirigidos à organização como os dirigidos à pessoa. A par desta transição está a pessoal e profissional de desenvolvimento (RICH, 2010), que se reporta à redefinição da identidade pessoal e profissional do enfermeiro, diferentes realidades potenciam novas formas de ver os clientes, de perspetivar a prática, sendo assim priorizados diferentes aspetos dos cuidados que se traduzem em *outcomes* do cliente e enfermeiro e que acarretam uma mudança na forma como o enfermeiro perspetiva o seu cliente, a sua prática, o seu *self* e o seu *self* profissional.

Os processos de transição são complexos e multidimensionais, as suas propriedades incluem a consciência/conhecimento (*awareness*) da transição, o empenho/envolvimento (*engagement*) no processo transicional, as mudanças e as diferenças (*change and difference*) que nela ocorrem, o período de tempo (*time span*), e os eventos e momentos críticos (*critical points and events*) que a pautam. Estas propriedades são influenciadas por um conjunto de condições da transição – o contexto pessoal ou social em que ocorre a transição e para o qual contribuem fatores facilitadores ou dificultadores.

As organizações deparam-se com a necessidade premente de encontrar soluções para os desafios da gestão de recursos humanos e o conhecimento dos processos de transição, subjacentes às mudanças antecipadas, poderão facilitar a implementação de novas estratégias.

Estes constituem uma estratégia organizacional para facilitar o processo de transição, oferecendo uma compensação ao aumento do esforço e entrega exigidos no desempenho das respetivas funções.

Como *outcomes* dos enfermeiros, podem ser considerados os sentimentos de confiança, orientação para os objetivos pessoais, profissionais e organizacionais, o que se constitui como um *outcome* indicador de um processo de transição bem concluído.

3. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

3.1. Tipo de estudo

Este estudo corresponde a um estudo realizado em meio natural, transversal no tempo em que se pretende estabelecer a relação entre as variáveis de interesse através da abordagem da investigação quantitativa:

- Estudo correlacional de tipo quantitativo, transversal.

3.2. População alvo

Enfermeiros com dependência hierárquica a frequentar um Curso de Mestrado numa Escola Superior de Enfermagem em Lisboa.

3.3. Participantes

A amostra não probabilística por conveniência é constituída por 206 enfermeiros, com dependência hierárquica, que se encontram a frequentar um Curso de Mestrado numa Escola Superior de Enfermagem em Lisboa.

3.4. Considerações ético-legais

Na realização deste estudo foram considerados os princípios ético-legais definidos para trabalhos de investigação, como o consentimento livre e esclarecido, o direito ao anonimato dos participantes, a confidencialidade dos dados, obtenção das autorizações dos autores dos questionários do instrumento de recolha de dados e da comissão de ética da Escola Superior de Enfermagem.

Foi disponibilizado o contato do correio eletrónico para esclarecimento de eventuais dúvidas e pedido dos resultados obtidos no final desta investigação.

Pretende-se investigar a perceção da justiça organizacional e os CCO dos enfermeiros.

3.5. Procedimentos de recolha de dados

O questionário é composto por dois inquéritos de autores diferentes, o que avalia a perceção da justiça organizacional é da autoria do Professor Dr. Arménio Rego, a quem foi pedida autorização formal no dia 28 de Maio de 2012 (Apêndice II) tendo sido obtida no dia 29 de Maio de 2012 (Apêndice III). O inquérito que avalia os CCO é da autoria da Professora Dr.^a Filomena Gaspar, a quem foi pedida autorização formal para a sua aplicação no dia 29 de Maio de 2012 (Apêndice IV), tendo sido obtida a 12 de Julho de 2012 (Apêndice V). Posteriormente, no dia 27 de Junho de 2012 (Apêndice VI), foi solicitada autorização à Escola Superior de Enfermagem da região de Lisboa, para a aplicação do questionário a alunos do mestrado, a qual foi obtida a 15 de Outubro de 2012 (Apêndice VII).

Após a obtenção de todas as autorizações formais, procedeu-se à aplicação do instrumento de recolha de dados através de correio eletrónico ao 3º Curso de Mestrado no período de 17 de Outubro a 10 de Novembro de 2012 e aplicados presencialmente ao 4º Mestrado no período de 30 de Outubro a 5 de Novembro de 2012.

3.6. Instrumento de recolha de dados

O questionário é formado por quatro grupos, com um total de 57 questões, todas de resposta fechada.

No primeiro grupo é exposto o esclarecimento sobre o propósito do estudo, de forma a obter o consentimento informado para a participação no estudo.

O segundo grupo é constituído por sete questões de resposta fechada que têm objetivo de realizar a caracterização sociodemográfica e profissional da amostra, operacionalizada da seguinte forma:

1. **Género:** com resposta dicotómica, com as opções de resposta: feminino e masculino.
2. **Idade:** com resposta múltipla com quatro opções de resposta: 21-30 anos; 31-40 anos; 41-50 anos; >50 anos.
3. **Formação académica:** com resposta múltipla com quatro opções de resposta: Bacharelato; Licenciatura; Mestrado; Doutoramento.
4. **Identificação do local de exercício profissional:** com resposta múltipla com três opções de resposta: Cuidados de Saúde Primários; Hospital; Outro.
5. **Tipo de vínculo profissional:** com resposta múltipla com cinco opções de resposta: Contrato individual de trabalho a termo certo; Contrato individual de trabalho a termo incerto; Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado; Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas; Outro.

6. **Categoria profissional:** com resposta dicotómica, com as opções de resposta: enfermeiro e enfermeiro principal/categoria subsistente.
7. **Tempo de exercício profissional:** com resposta múltipla, com cinco opções de resposta: 0-5 anos; 6-10 anos; 11-15 anos; 16- 20 anos; > 20 anos.

O terceiro grupo é constituído por um inquérito que tem o objetivo de avaliar a perceção da justiça organizacional é composto por 15 itens organizados em três estruturas:

- A avaliação da dimensão da perceção de justiça distributiva é realizada através dos itens 2, 5, 8, 14,15
- A avaliação da dimensão da perceção de justiça procedimental é realizada através dos itens 3, 4, 6, 7, 12;
- A avaliação da dimensão da perceção de justiça interacional é realizada através dos itens 1, 9, 10, 11, 13.

Em que se pretende avaliar as diferentes perceções de justiça organizacional, através da atribuição de valores com recurso a uma escala de veracidade (com 6 posições), variando de “É completamente falsa”, “Na maior parte é falsa”, “É um pouco falsa”, “É um pouco verdadeira”, “Na maior parte, é verdadeira” e “É completamente verdadeira”.

O quarto grupo é constituído por um inquérito que tem o objetivo de avaliar os CCO dos enfermeiros é composto por 35 itens organizados em dez estruturas de primeira ordem:

- Comportamentos voluntários cliente família: itens 26,27,28,29;
- Identificação com a organização: itens 1,2,3,4;
- Respeito pelo património e ambiente de trabalho: itens 5,6,7,8,9;
- Comportamentos de ajuda (disponibilidade para a organização): itens 12,13,17;
- Capacidade para lidar com conflitos: itens 21,22,23;
- Auto-formação desenvolvimento pessoal: itens 24, 25;
- Orientação cliente: itens 30, 31, 32, 33, 34, 35;
- Inovação: itens 10,11;
- Comportamentos de ajuda: itens 18, 19, 20;
- Participação: itens 14, 15, 16.

E que está ainda organizado em duas estruturas de segunda ordem:

- A avaliação da dimensão dos CCO dirigidos à organização: itens do 1 ao 18;
- A avaliação da dimensão dos CCO dirigidos às pessoas: itens do 19 ao 35.

Em que se pretende avaliar os CCO dos enfermeiros, através da atribuição de valores com recurso a uma escala do Tipo de Likert (com 5 posições), variando de "Nenhuma", "Pouca", "Moderada", "Muita" e "Total".

As análises efetuadas Rego (2002) e Gaspar (2009) referem a elevada consistência interna das dimensões utilizadas para medir as percepções de justiça organizacional e os CCO. Os itens utilizados para medir a percepção de justiça distributiva apresentam um coeficiente Alfa de Cronbach, de 0.94 com n=224, os itens utilizados para medir percepção de justiça procedimental apresentam um Alfa de Cronbach, de 0.74 para n=224 e os itens que medem a percepção de justiça interacional apresentam um coeficiente Alfa de Cronbach, de 0.87 para n=224. Já os itens considerados para avaliar os CCO dos enfermeiros, apresentam um coeficiente Alfa de Cronbach de 0.90 para um n=309.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. Tratamento de dados

Na realização deste estudo de investigação foi recolhida uma amostra não probabilística por conveniência constituída por 206 enfermeiros a frequentar um Curso de Mestrado de uma Escola Superior de Enfermagem em Lisboa.

O programa informático escolhido para o tratamento estatístico foi o *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) – versão 20.0.

4.2. Análise descritiva

4.2.1. Caracterização sociodemográfica da amostra

No tratamento de dados, em termos da caracterização sociodemográfica da amostra, verificou-se que 80,1% da amostra (n=165) é do género feminino, 61,7% (n=127) dos enfermeiros têm entre 21 e 30 anos e 92,2% (n=190) possui formação académica ao nível da licenciatura.

Considerando que a variável idade foi questionada através de escalões, ou seja, considerados dados em classes, é possível calcular com valores aproximados para a média desta variável admitindo os valores dos pontos médios de cada classe, o valor calculado é 33,1375 anos.

Tabela 1. Distribuição das respostas relativas à caracterização sociodemográfica dos enfermeiros

	n	%	Moda	Mediana
Género				
Feminino	165	80,1		
Masculino	41	19,9	1	1,00
Idade				
21-30 Anos	127	61,7		
31-40 Anos	53	25,7		
41-50 Anos	25	12,1	1	1,00
> 50 Anos	1	0,5		
Formação académica				
Licenciatura	190	92,2		
Mestrado	16	7,8	2	2,00

4.2.2. Caracterização socioprofissional da amostra

No total dos enfermeiros foi observado que 81,6% (n=168) exerce funções profissionais no hospital, 62,6% (n=129) dos enfermeiros possui um contrato individual de trabalho por tempo indeterminado como vínculo profissional, quase na sua totalidade pertencem à categoria profissional de enfermeiro 98,5% (n=203) e na sua maioria exercem há menos de 10 anos, 37,9% (n=78) entre 0 e 5 anos e 35,4% (n=73) entre 6 e 10 anos. Considerando que a variável idade foi questionada através de escalões, ou seja, considerados dados em classes, é possível calcular com valores aproximados para a média desta variável admitindo os valores dos pontos médios de cada classe, o valor calculado é 8,4355 anos.

Tabela 2. Distribuição das respostas relativas à caracterização socioprofissional dos enfermeiros

	n	%	Moda	Mediana
Identificação do local de exercício profissional				
Cuidados de Saúde Primários	32	15,5	2	2,00
Hospital	168	81,6		
Outro	6	2,9		
Tipo de vínculo profissional				
Contrato individual de trabalho a termo certo	8	3,9	3	3,00
Contrato individual de trabalho a termo incerto	7	3,4		
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado	129	62,6		
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas	57	27,7		
Outro	5	2,4		
Categoria profissional				
Enfermeiro	203	98,5	1	1,00
Enfermeiro principal/categoria subsistente	3	1,5		
Tempo de exercício profissional				
0-5 Anos	78	37,9	1	2,00
6-10 Anos	73	35,4		
11-15 Anos	24	11,7		
16-20 Anos	13	6,3		
> 20 Anos	18	8,7		

4.3. Percepção de justiça organizacional

Tendo em conta que as variáveis que avaliam a dimensão da percepção de justiça organizacional são variáveis qualitativas mas estão medidas através de escalas de Likert com pelo menos 5 níveis, é possível realizar uma aproximação quantitativa ao seu tratamento, pelo que se apresenta em seguida os resultados desse tratamento.

4.3.1. Percepção de justiça distributiva

Nos resultados da avaliação da percepção de justiça distributiva dos enfermeiros foi observado que em todas as questões subordinadas a esta dimensão, a opção de resposta "É completamente falsa" foi a Moda,

verificando-se que os enfermeiros, na sua maioria, não se sentem justamente recompensados face às suas responsabilidades, *stress* e pressões do cargo, salários, experiência e esforço no exercício profissional.

Tabela 3. Distribuição das respostas relativas à percepção de justiça distributiva dos enfermeiros

	É completamente falsa		Na maior parte, é falsa		É um pouco falsa		É um pouco verdadeira		Na maior parte, é verdadeira		É completamente verdadeira	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considerando as minhas responsabilidades, penso que sou remunerado justamente.	132	64,1	42	20,4	19	9,2	7	3,4	4	1,9	2	1,0
Atendendo ao meu <i>stress</i> e pressões do meu cargo, penso que sou recompensado justamente.	113	54,9	59	28,6	19	9,2	9	4,4	6	2,9	0	0
O meu salário é justo.	144	69,9	37	18,0	17	8,3	6	2,9	2	1,0	0	0
Se tiver em conta a minha experiência, sinto-me justamente recompensado.	103	50,0	60	29,1	28	13,6	11	5,3	1	0,5	3	1,5
Tendo em conta o meu esforço, julgo que sou recompensado justamente.	120	58,3	58	28,2	18	8,7	5	2,4	4	1,9	1	0,5

Perante os valores de Sk ($Sk > 0$) pode verificar-se que a distribuição da amostra nas perguntas relativas à dimensão da percepção da justiça distributiva apresenta um enviesamento positivo ou assimetria à direita, ou seja, concentrando a maior parte das respostas na primeira classe e possuindo depois uma aba extensa com menor frequência para os valores mais elevados. Os valores de Ku ($ku > 0$) traduzem uma distribuição das respostas dos enfermeiros do tipo leptocúrtica, ou seja com um pico de frequência mais elevado que a distribuição normal.

Tabela 4. Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas à percepção de justiça distributiva dos enfermeiros

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
Considerando as minhas responsabilidades, penso que sou remunerado justamente.	1	1,62	1,00	1,028	1,994	4,050	1	6
Atendendo ao meu <i>stress</i> e pressões do meu cargo, penso que sou recompensado justamente.	1	1,72	1,00	1,002	1,560	2,053	1	5
O meu salário é justo.	1	1,47	1,00	0,842	1,949	3,539	1	5
Se tiver em conta a minha experiência, sinto-me justamente recompensado.	1	1,82	1,50	1,048	1,533	2,685	1	6
Tendo em conta o meu esforço, julgo que sou recompensado justamente.	1	1,63	1,00	0,942	1,895	4,098	1	6

4.3.2. Percepção de justiça procedimental

No que diz respeito à percepção da justiça procedimental a categoria mais frequente não é sempre a mesma, oscilando entre 1 e 4. Nomeadamente 30,6% (n=63) dos enfermeiros responderam “É completamente falsa” que quando colocam questões em relação à sua remuneração e avaliação de desempenho estas sejam respondidas prontamente, 42,2% (n=87) igualmente escolhem esta posição sobre a organização tentar compreender as opiniões relativamente às decisões e políticas de remuneração. Por outro lado, 23,3 % (n=48) dos enfermeiros consideram que a sua organização possui um mecanismo que permite apelar das decisões, 24,3% (n=50) assinalam que “É um pouco verdadeira” a afirmação de que é uma perda de tempo apelar das decisões tomadas mas que simultaneamente podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos chefes são referidos por 30,1% (n=62) da amostra.

Tabela 5. Distribuição das respostas relativas à percepção de justiça procedimental dos enfermeiros

	É completamente falsa		Na maior parte, é falsa		É um pouco falsa		É um pouco verdadeira		Na maior parte, é verdadeira		É completamente verdadeira	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A minha organização tem um mecanismo que permite aos empregados apelar das decisões (exemplo: quando não concordam com a avaliação de desempenho).	39	18,9	40	19,4	44	21,4	48	23,3	30	14,6	5	2,4
As questões que os empregados colocam a respeito da remuneração e da avaliação de desempenho são normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente.	63	30,6	48	23,3	44	21,4	35	17,0	15	7,3	1	0,5
Através de vários canais, a minha organização tenta compreender as opiniões dos empregados relativamente às decisões e políticas de remuneração.	87	42,2	62	30,1	32	15,5	15	7,3	10	4,9	0	0
É uma perda de tempo apelar das decisões tomadas.	26	12,6	33	16,0	35	17,0	50	24,3	39	18,9	23	11,2
Os empregados podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos seus chefes.	15	7,3	39	18,9	43	20,9	62	30,1	38	18,4	9	4,4

Na avaliação da dimensão percepção da justiça procedimental os valores de Sk oscilam e em três questões surgem com valor positivo o que se traduz numa distribuição das respostas com enviesamento positivo ou assimétrica à direita e em duas questões com valor negativo traduzindo uma distribuição dos enfermeiros assimétrica à esquerda ou com enviesamento negativo. Os valores de Ku também oscilam, uma questão apresenta valor positivo, as restantes quatro possuem valor negativo traduzindo, na sua maioria, uma distribuição dos enfermeiros do tipo platocúrtica.

Tabela 6. Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas à perceção de justiça procedimental dos enfermeiros

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
A minha organização tem um mecanismo que permite aos empregados apelarem das decisões (exemplo: quando não concordam com a avaliação de desempenho).	4	3,02	3,00	1,412	0,072	-1,035	1	6
As questões que os empregados colocam a respeito da remuneração e da avaliação de desempenho são normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente.	1	2,49	2,00	1,306	0,437	-0,886	1	6
Através de vários canais, a minha organização tenta compreender as opiniões dos empregados relativamente às decisões e políticas de remuneração.	1	2,02	2,00	1,145	1,034	0,277	1	5
É uma perda de tempo apelar das decisões tomadas.	4	3,54	4,00	1,545	-0,119	-1,020	1	6
Os empregados podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos seus chefes.	4	3,47	4,00	1,305	-0,131	-0,754	1	6

4.3.3. Perceção de justiça interacional

Em relação à dimensão de perceção de justiça interacional, a moda das respostas às questões colocadas situa-se entre a opção 4 e 5, demonstrando que os superiores hierárquicos revelam algum interesse em serem justos, fornecem informações, tornam claro o que esperam, dando explicações com sentido e tratando com respeito e consideração os enfermeiros.

Tabela 7. Distribuição das respostas relativas à perceção de justiça interacional dos enfermeiros

	É completamente falsa		Na maior parte, é falsa		É um pouco falsa		É um pouco verdadeira		Na maior parte, é verdadeira		É completamente verdadeira	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
O meu superior mostra interesse genuíno em ser justo comigo.	5	2,4	24	11,7	24	11,7	55	26,7	84	40,8	14	6,8
O meu superior fornece-me informações acerca do modo como eu estou a desempenhar as minhas funções, permitindo-me aprender a fazer melhor o meu trabalho.	26	12,6	38	18,4	33	16,0	54	26,2	49	23,8	6	2,9
O meu superior torna claro o que espera de mim.	19	9,2	39	18,9	25	12,1	67	32,5	45	21,8	11	5,3
Ao decidir sobre o meu trabalho, o meu superior dá-me explicações com sentido para mim.	28	13,6	28	13,6	42	20,4	61	29,6	37	18,0	10	4,9
O meu superior trata-me com respeito e consideração.	5	2,4	12	5,8	25	12,1	49	23,8	79	38,3	36	17,5

Na avaliação da dimensão percepção da justiça interacional os valores de Sk são negativos o que se traduz numa distribuição da amostra com enviesamento negativo ou assimétrica à esquerda. Os valores de Ku flutuam, uma questão apresenta valor positivo, as outras quatro possuem valor negativo traduzindo, na sua maioria, uma distribuição dos enfermeiros do tipo platocúrtica.

Tabela 8. Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas à percepção de justiça interacional dos enfermeiros

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
O meu superior mostra interesse genuíno em ser justo comigo.	5	4,12	4,00	1,214	-0,731	-0,213	1	6
O meu superior fornece-me informações acerca do modo como eu estou a desempenhar as minhas funções, permitindo-me aprender a fazer melhor o meu trabalho.	4	3,39	4,00	1,423	-0,228	-1,076	1	6
O meu superior torna claro o que espera de mim.	4	3,55	4,00	1,395	-0,286	-0,886	1	6
Ao decidir sobre o meu trabalho, o meu superior dá-me explicações com sentido para mim.	4	3,39	4,00	1,409	-0,207	-0,827	1	6
O meu superior trata-me com respeito e consideração.	5	4,42	5,00	1,218	-0,790	0,227	1	6

4.4. CCO dos enfermeiros

4.4.1. CCO dos enfermeiros dirigidos à organização

Na avaliação dos CCO dirigidos à organização, observa-se que a Moda da opinião dos enfermeiros se situou maioritariamente na opção “Muita”, apenas uma Moda se localizou na opção “Moderada” na pergunta se mostra orgulho na instituição a que pertence, e em dois itens a Moda foi a opção “Total” quando questionados se informam da existência de material deteriorado e se mostram preocupação com a higiene do serviço. Revelando que os enfermeiros, na sua maioria, desempenham muitos CCO dirigidos à organização nos itens inquiridos.

Tabela 9. Distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à organização

	Nenhuma		Pouca		Moderada		Muita		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mostra orgulho na instituição a que pertence.	3	1,5	21	10,2	78	37,9	77	37,4	27	13,1
Mostra orgulho no serviço / unidade onde exerce funções.	1	0,5	11	5,3	49	23,8	96	46,6	49	23,8
Faz declarações positivas sobre a instituição a que pertence.	4	1,9	15	7,3	71	34,5	92	44,7	24	11,7
Faz declarações positivas sobre o serviço / unidade onde exerce funções.	3	1,5	7	3,4	53	25,7	101	49,0	42	20,4
Respeita o património da instituição.	0	0	0	0	18	8,7	103	50,0	85	41,3
Não faz gastos desnecessários.	0	0	10	4,9	57	27,7	91	44,2	48	23,3
Favorece um bom ambiente de trabalho.	0	0	0	0	7	3,4	114	55,3	85	41,3
Sempre que existe algum material deteriorado informa da situação.	0	0	1	0,5	9	4,4	71	34,5	125	60,7
Mostra preocupação com a higiene do serviço.	0	0	0	0	5	2,4	79	38,3	122	59,2
Introduz alterações na unidade do utente de forma a melhorar esse espaço físico.	0	0	4	1,9	25	12,1	111	53,9	66	32,0
Adapta a unidade do utente ao seu utilizador sem que isso seja solicitado.	3	1,5	6	2,9	28	13,6	102	49,5	67	32,5
Responde positivamente quando solicitado para suprir défices de recursos humanos.	1	0,5	9	4,4	50	24,3	95	46,1	51	24,8
Está disponível para participar em reuniões de serviço mesmo fora do seu horário de trabalho.	4	1,9	12	5,8	50	24,3	82	39,8	58	28,2
Solicita os documentos produzidos pela instituição caso não estejam disponíveis.	2	1,0	17	8,3	61	29,6	97	47,1	29	14,1
Conhece os documentos produzidos pela instituição ou serviço: plano de ação, relatório e outros.	3	1,5	21	10,2	77	37,4	79	38,3	26	12,6
Conhece os direitos e deveres dos funcionários.	0	0	12	5,8	60	29,1	100	48,5	34	16,5
Está presente nos eventos do serviço / instituição mesmo que não tenha colaborado na sua organização.	3	1,5	22	10,7	64	31,1	93	45,1	24	11,7
Está disponível para atender às solicitações dos colegas/trocas de horário e substituições / fins-de-semana.	0	0	1	0,5	16	7,8	96	46,6	93	45,1

Na observação dos resultados da avaliação da dimensão CCO dirigidos à organização os valores de Sk apresentam sempre um valor negativo o que se traduz numa distribuição da amostra com enviesamento negativo ou assimétrica à esquerda. Os valores de Ku flutuam, nove respostas apresentam valor positivo e as outras nove possuem valor negativo traduzindo uma distribuição dos enfermeiros do tipo leptocúrtica ou platocúrtica, respetivamente.

Tabela 10. Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à organização

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
Mostra orgulho na instituição a que pertence.	3	3,50	4,00	0,898	-0,198	-1,190	1	5
Mostra orgulho no serviço / unidade onde exerce funções.	4	3,88	4,00	0,850	-0,488	-0,033	1	5
Faz declarações positivas sobre a instituição a que pertence.	4	3,57	4,00	0,863	-0,466	0,367	1	5
Faz declarações positivas sobre o serviço / unidade onde exerce funções.	4	3,83	4,00	0,839	-0,630	0,766	1	5
Respeita o património da instituição.	4	4,33	4,00	0,629	-0,382	0,666	3	5
Não faz gastos desnecessários.	4	3,86	4,00	0,829	-0,250	-0,579	2	5
Favorece um bom ambiente de trabalho.	4	4,38	4,00	0,552	-0,121	-0,864	3	5
Sempre que existe algum material deteriorado informa da situação.	5	4,55	5,00	0,605	-1,144	0,963	2	5
Mostra preocupação com a higiene do serviço.	5	4,57	5,00	0,543	-0,734	-0,586	3	5
Introduz alterações na unidade do utente de forma a melhorar esse espaço físico.	4	4,16	4,00	0,704	-0,574	0,328	2	5
Adapta a unidade do utente ao seu utilizador sem que isso seja solicitado.	4	4,09	4,00	0,839	-1,066	1,733	1	5
Responde positivamente quando solicitado para suprir défices de recursos humanos.	4	3,90	4,00	0,838	-0,467	-0,032	1	5
Está disponível para participar em reuniões de serviço mesmo fora do seu horário de trabalho.	4	3,86	4,00	0,958	-0,665	0,165	1	5
Solicita os documentos produzidos pela instituição caso não estejam disponíveis.	4	3,65	4,00	0,858	-0,430	0,049	1	5
Conhece os documentos produzidos pela instituição ou serviço: plano de ação, relatório e outros.	4	3,50	4,00	0,893	-0,222	-0,158	1	5
Conhece os direitos e deveres dos funcionários.	4	3,76	4,00	0,796	-0,239	-0,346	2	5
Está presente nos eventos do serviço / instituição mesmo que não tenha colaborado na sua organização.	4	3,55	4,00	0,886	-0,424	0,038	1	5
Está disponível para atender às solicitações dos colegas/trocas de horário e substituições / fins-de-semana.	4	4,36	4,00	0,647	-0,630	-0,069	2	5

4.4.2. CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa

Nas questões que avaliam os CCO dirigidos à pessoa, a Moda das respostas pelos enfermeiros foi a opção “Muita”, numa questão foi “Moderada” quando questionados se quando prestam cuidados diretos ao cliente não falam com outras pessoas ou colegas, em dois itens foi “Total” nas questões que atualizam voluntariamente a informação a um colega que esteve ausente do serviço, e se evitam recorrer a termos técnicos que possam reduzir o nível de compreensão que os familiares e clientes possam ter de uma situação. Demonstrando que os enfermeiros, maioritariamente, exercem muitos CCO dirigidos à pessoa.

Tabela 11. Distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa

	Nenhuma		Pouca		Moderada		Muita		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fica depois das horas de serviço para ajudar um colega.	0	0	2	1,0	31	15,0	98	47,6	75	36,4
Atualiza voluntariamente a informação a um colega que esteve ausente do serviço um longo período / férias.	0	0	1	0,5	7	3,4	92	44,7	105	51,0
Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa de enfermagem.	0	0	4	1,9	36	17,5	135	65,5	31	15,0
Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa multidisciplinar.	0	0	8	3,9	65	31,6	110	53,4	23	11,2
Reúne fatos e acolhe informação antes de emitir uma opinião ou atribuir responsabilidades.	0	0	0	0	36	17,5	132	64,1	38	18,4
Faz formação não certificada.	12	5,8	31	15,0	57	27,7	79	38,3	27	13,1
Faz formação fora da instituição, no seu tempo livre.	6	2,9	9	4,4	37	18,0	88	42,7	66	32,0
Acompanha e encaminha familiares de utentes mesmo que não estejam internados no seu serviço.	7	3,4	16	7,8	50	24,3	84	40,8	49	23,8
Favorece e incentiva os contatos entre utentes e familiares.	0	0	3	1,5	25	12,1	111	53,9	67	32,5
Facilita as visitas, se necessário, adapta as regras no serviço às necessidades que lhe são colocadas.	2	1,0	3	1,5	18	8,7	97	47,1	86	41,7
Prolonga a sua estadia no serviço para atender um familiar ou utente a fim de concluir uma entrevista ou interação.	2	1,0	8	3,9	37	18,0	99	48,1	60	29,1
Não interrompe, sem pedir licença, a sua ação junto do utente ou familiares para responder a outras situações (exceto em urgência).	1	0,5	2	1,0	46	22,3	107	51,9	50	24,3
Se estiver a prestar cuidados diretos ao utente não fala com outras pessoas ou colegas.	4	1,9	31	15,0	98	47,6	66	32,0	7	3,4
Encaminha eventuais reclamações sem exercer qualquer tipo de pressão.	1	0,5	3	1,5	67	32,5	86	41,7	49	23,8
No contato com familiares em situações de grande stress (morte, risco de vida, instabilidade emocional) escolhe um local mais apropriado, mesmo que o serviço não disponha de nenhum especialmente destinado a estas situações.	3	1,5	4	1,9	14	6,8	100	48,5	85	41,3
Atribui de forma sistemática, os direitos ao utente.	0	0	6	2,9	31	15,0	121	58,7	48	23,3
Nos contatos diretos com familiares e utentes, evita recorrer a termos técnicos que possam reduzir o nível de compreensão que estes possam ter de uma determinada situação.	0	0	2	1,0	15	7,3	94	45,6	95	46,1

Na observação dos resultados da avaliação da dimensão CCO dirigidos à pessoa os valores de Sk apresentam quase sempre um valor negativo, exceto numa resposta, o que se traduz maioritariamente numa distribuição da amostra com enviesamento negativo ou assimétrica à esquerda. Os valores de Ku variam, doze respostas apresentam valor positivo e as outras cinco possuem valor negativo traduzindo uma distribuição dos enfermeiros do tipo leptocúrtica ou platocúrtica, respetivamente.

Tabela 12. Estatística descritiva da distribuição das respostas relativas aos CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
Fica depois das horas de serviço para ajudar um colega.	4	4,19	4,00	0,720	- 0,467	- 0,404	2	5
Atualiza voluntariamente a informação a um colega que esteve ausente do serviço um longo período / férias.	5	4,47	5,00	0,590	- 0,750	0,394	2	5
Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa de enfermagem.	4	3,94	4,00	0,633	- 0,415	0,820	2	5
Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa multidisciplinar.	4	3,72	4,00	0,711	- 0,190	- 0,102	2	5
Reúne fatos e acolhe informação antes de emitir uma opinião ou atribuir responsabilidades.	4	4,01	4,00	0,601	- 0,004	- 0,192	3	5
Faz formação não certificada.	4	3,38	4,00	1,074	- 0,444	- 0,418	1	5
Faz formação fora da instituição, no seu tempo livre.	4	3,97	4,00	0,970	- 1,001	0,969	1	5
Acompanha e encaminha familiares de utentes mesmo que não estejam internados no seu serviço.	4	3,74	4,00	1,017	- 0,693	0,149	1	5
Favorece e incentiva os contatos entre utentes e familiares.	4	4,17	4,00	0,690	- 0,514	0,181	2	5
Facilita as visitas, se necessário, adapta as regras no serviço às necessidades que lhe são colocadas.	4	4,27	4,00	0,761	- 1,240	2,655	1	5
Prolonga a sua estadia no serviço para atender um familiar ou utente a fim de concluir uma entrevista ou interação.	4	4,00	4,00	0,847	- 0,788	0,754	1	5
Não interrompe, sem pedir licença, a sua ação junto do utente ou familiares para responder a outras situações (exceto em urgência).	4	3,99	4,00	0,742	- 0,410	0,378	1	5
Se estiver a prestar cuidados diretos ao utente não fala com outras pessoas ou colegas.	3	3,20	3,00	0,805	- 0,207	0,049	1	5
Encaminha eventuais reclamações sem exercer qualquer tipo de pressão.	4	3,87	4,00	0,807	0,151	- 0,404	1	5
No contato com familiares em situações de grande stress (morte, risco de vida, instabilidade emocional) escolhe um local mais apropriado, mesmo que o serviço não disponha de nenhum especialmente destinado a estas situações.	4	4,26	4,00	0,790	- 1,463	3,486	1	5
Atribui de forma sistemática, os direitos ao utente.	4	4,02	4,00	0,708	- 0,533	0,513	2	5
Nos contatos diretos com familiares e utentes, evita recorrer a termos técnicos que possam reduzir o nível de compreensão que estes possam ter de uma determinada situação.	5	4,37	4,00	0,662	- 0,778	0,411	2	5

4.5. Dimensões de perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

Nas avaliações das dimensões de perceção da justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa, tendo por base a média das variáveis como pela AFE, os resultados são similares, os valores de Sk alternam, apresentam valor positivo exceto na perceção de justiça interacional e nos CCO dirigidos à pessoa, o que se traduz numa distribuição da amostra com enviesamento positivo ou assimétrica à direita na sua maioria. Os valores de Ku também flutuam, dois resultados apresentam valor positivo, perceção de justiça distributiva e os CCO dirigidos à pessoa, os outros três possuem valor negativo traduzindo, na sua maioria, uma distribuição dos enfermeiros do tipo platocúrtica.

Tabela 13. Estatística descritiva dos scores nas dimensões perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
Perceção justiça distributiva	1,00	1,6505	1,4000	0,82224	1,713	3,302	1,00	5,20
Perceção justiça procedimental	2,80	2,9087	2,8000	0,77863	0,082	-0,161	1,00	5,00
Perceção justiça interacional	4,40	3,7748	4,0000	1,13522	-0,269	-0,866	1,00	6,00
CCO dirigidos à organização	3,94	3,9617	3,9444	0,42021	0,147	-0,109	2,94	5,00
CCO dirigidos à pessoa	3,88	3,9749	3,9412	0,40263	-0,150	0,066	2,82	4,94

Tabela 14. Estatística descritiva dos scores nas dimensões perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa por AFE

	Moda	Média	Mediana	DP	Sk	Ku	Mínimo	Máximo
Perceção justiça distributiva	-0,78810	0E-7	-0,3149666	1,00	1,725	3,350	-0,78810	4,28552
Perceção justiça procedimental	-1,92189	0E-7	-0,0583099	1,00	0,341	-0,284	-1,92189	2,55044
Perceção justiça interacional	0,55325	0E-7	0,1903957	1,00	-0,274	-0,857	-2,46013	1,95624
CCO dirigidos à organização	0,01010 ^a	0E-7	-0,0297764	1,00	0,125	-0,211	-2,38675	2,41828
CCO dirigidos à pessoa	2,26847	0E-7	-0,0420262	1,00	-0,211	0,176	-2,96007	2,26847

a. Existem diversas modas, é mostrado a de menor valor.

4.6. AFE das dimensões de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

Alternativamente à média para calcular o score para cada uma das dimensões de avaliação, é efetuada a análise fatorial sobre as respostas às questões que pertencem a cada uma das dimensões e reteve-se o primeiro fator. A tabela seguinte apresenta detalhes sobre a qualidade das análises fatoriais.

Tabela 15. Medidas da qualidade da AFE efetuada a cada um dos scores nas dimensões em que foi retido o primeiro componente principal

	KMO	% Variância explicada	Teste esfericidade Bartlett's
Percepção justiça distributiva	0,809	71,436	669,135
Percepção justiça procedimental	0,735	46,903	197,406
Percepção justiça interacional	0,819	72,327	741,144
CCO dirigidos à organização	0,782	28,929	1362,923
CCO dirigidos à pessoa	0,832	29,064	934,480

Para analisar a qualidade do componente principal foi aplicado o teste de KMO de adequação da amostra e o de esfericidade de Bartlett.

Em todas as dimensões estudadas os questionários demonstram um KMO entre os 0,735 e os 0,832, o que revela uma razoável (entre 0,700 e 0,800) e boa (entre 0,800 e 0,900) adequação da amostra. A análise fatorial é particularmente boa nos casos da percepção justiça distributiva e da percepção justiça interacional, em que mais de 70% da variância total é explicada pelo primeiro fator. Os resultados não são tão bons nos casos dos CCO dirigidos à organização e dos CCO dirigidos à pessoa, em geral só cerca de 30% da variância é explicada pelo primeiro fator.

4.7. Correlação entre a percepção de justiça organizacional e os CCO dos enfermeiros

De acordo com a literatura, a percepção de justiça organizacional influencia e pode, inclusivamente, determinar os CCO dos profissionais dentro de uma organização. Um dos objetivos deste estudo foi investigar se existe alguma associação entre a percepção de justiça organizacional e os CCO dos enfermeiros no seu local de exercício profissional.

Nas cinco dimensões identificadas nos questionários aplicados à amostra: percepção de justiça distributiva; percepção de justiça procedimental; percepção de justiça interacional; CCO dirigidos à organização e CCO

dirigidos à pessoa, é aplicado o coeficiente de correlação de Spearman e Pearson de forma a averiguar o tipo de associação existentes entre estas dimensões.

Da aplicação dos coeficientes de correlação de Spearman e de Pearson, nas dimensões da percepção de justiça distributiva e os CCO dirigidos à organização e à pessoa, foram obtidos valores reveladores de uma fraca associação com $p < 0,05$, não sendo possível estabelecer uma associação entre as duas variáveis. Pelo contrário, entre as dimensões de percepção de justiça procedimental e os CCO dirigidos à organização foram obtidos valores sugestivos de uma forte associação, com os CCO dirigidos à pessoa o valor de correlação é menor mas igualmente sugestivo de associação entre as duas variáveis, que o aumento de uma das dimensões está associada ao aumento da outra. Claramente, entre as dimensões da percepção de justiça interacional e os CCO dirigidos à organização existe uma forte associação, sendo também forte com os CCO dirigidos à pessoa. Assim, um aumento da percepção de justiça interacional pode implicar um aumento dos CCO para com a organização e para com a pessoa.

Tabela 16. Distribuição da análise de correlação entre os *scores* das dimensões na percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional e os CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa.

		CCO dirigidos à organização	CCO dirigidos à pessoa
Percepção justiça distributiva	Coeficiente correlação Spearman	-0,042	-0,091
	Coeficiente correlação Pearson	0,043	-0,078
Percepção justiça procedimental	Coeficiente correlação Spearman	0,198	0,070
	Coeficiente correlação Pearson	0,189	0,038
Percepção justiça interacional	Coeficiente correlação Spearman	0,293	0,106
	Coeficiente correlação Pearson	0,262	0,083

Nota: são destacados os coeficientes significativos

4.8. Comportamento das diferentes dimensões nos diversos grupos de respondentes

A título exploratório foram realizados ensaios que permitiram verificar em que medida diferentes grupos de respondentes revelam comportamentos diversos nas dimensões pesquisadas neste estudo.

As tabelas seguintes apresentam a média do *score* para as diversas dimensões calculado como média das respostas ou como o primeiro componente principal para os diversos grupos da população.

As tabelas apresentam resultados similares, quando utilizada a média de respostas ou a média do componente principal, apenas difere em dois grupos, na avaliação da percepção de justiça procedimental, na média de respostas o grupo mais significativo de respondentes corresponde ao grupo etário superior aos 50

anos com formação académica ao nível do mestrado, enquanto na média por componente principal corresponde ao grupo etário entre os 31 e 40 anos e ao nível académico da licenciatura.

Assim, é possível verificar que, na amostra sujeita ao estudo de investigação e no grupo de questões que avalia a perceção de justiça distributiva, se regista que o género masculino, o grupo etário superior a 50 anos, com o nível académico de licenciatura, que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com contrato de trabalho a termo certo, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional até aos 5 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de perceção de justiça distributiva.

Na avaliação da perceção de justiça procedimental na amostra, o género masculino, os que apresentam idade superior a 50 anos e nível académico de mestrado (considerando a média das respostas) ou com idades entre os 31 e os 40 anos e nível de formação de licenciatura (considerando a média do componente principal), que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com contrato de trabalho a termo certo, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional situado entre os 11 e 15 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de perceção de justiça procedimental.

Em relação à avaliação da perceção de justiça interacional na amostra, o género feminino, os que apresentam idade superior a 50 anos, com nível académico de licenciatura, que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com contrato de trabalho a termo certo, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional situado entre os 16 e 20 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de perceção de justiça interacional.

Relativamente à demonstração de CCO dirigidos à organização e à pessoa na amostra, os maiores resultados das médias nos grupos é sobreponível assim, o género feminino, os que apresentam idades entre os 41 e os 50 anos, com nível académico de mestrado, que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com vínculo profissional não identificado, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional superior a 20 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de desempenho de CCO dirigidos à organização e à pessoa.

Tabela 17. Distribuição dos resultados das médias nos grupos da amostra dos *scores* nas dimensões perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa.

	Perceção justiça organizacional distributiva	Perceção justiça organizacional procedimental	Perceção justiça organizacional interacional	CCO dirigidos à organização	CCO dirigidos à organização
Género					
Feminino	1,6255	2,8655	3,7830	3,9717	3,9847
Masculino	1,7512	3,0829	3,7415	3,9214	3,9354
Idade					
21-30 Anos	1,6882	2,9260	3,6236	3,9191	3,9208
31-40 Anos	1,6302	2,9132	3,9887	3,9423	3,9645
41-50 Anos	1,4880	2,8080	4,0400	4,2244	4,2659
> 50 Anos	2,0000	3,0000	5,0000	3,8333	4,1176
Formação académica					
Licenciatura	1,6737	2,9021	3,7800	3,9541	3,9678
Mestrado	1,3750	2,9875	3,7125	4,0521	4,0588
Identificação do local de exercício profissional					
Cuidados de Saúde Primários	1,7938	3,2312	3,8500	3,9705	4,0129
Hospital	1,5786	2,8226	3,7131	3,9441	3,9594
Outro	2,9000	3,6000	5,1000	4,4074	4,2059
Tipo de vínculo profissional					
Contrato individual de trabalho a termo certo	2,4500	3,3750	4,5250	4,1389	4,0735
Contrato individual de trabalho a termo incerto	2,2000	3,0857	3,4286	3,7302	3,7143
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado	1,5984	2,7783	3,6341	3,9195	3,9298
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas	1,5439	3,0877	4,0316	4,0419	4,0795
Outro	2,1600	3,2400	3,7600	4,1778	4,1529
Categoria profissional					
Enfermeiro	1,6502	2,8966	3,7685	3,9587	3,9736
Enfermeiro principal/categoria subsistente	1,6667	3,7333	4,2000	4,1667	4,0588
Tempo de exercício profissional					
0-5 Anos	1,7949	2,9513	3,7795	3,9359	3,8884
6-10 Anos	1,5205	2,8219	3,4740	3,9087	3,9678
11-15 Anos	1,6167	3,0917	4,1167	3,9074	3,9387
16-20 Anos	1,7231	2,9385	4,2615	4,1325	4,0679
> 20 Anos	1,5444	2,8111	4,1667	4,2377	4,3595

Tabela 18. Distribuição dos resultados das médias dos *scores* no primeiro componente principal nos grupos da amostra nas dimensões percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa.

	Percepção justiça organizacional distributiva	Percepção justiça organizacional procedimental	Percepção justiça organizacional interacional	CCO dirigidos à organização	CCO dirigidos à pessoa
Gênero					
Feminino	-0,0305057	-0,0436762	0,0072088	0,0314817	0,0318224
Masculino	0,1227670	0,1757701	-0,0290112	-0,1266948	-0,1280656
Idade					
21-30 Anos	0,0458181	0,0233151	-1,1324942	-0,1078660	-0,1499192
31-40 Anos	-0,0234813	0,0712185	0,1879211	-0,0422585	0,0105420
41-50 Anos	-0,1999354	-0,2685271	0,2317590	0,6483122	0,7244393
> 50 Anos	0,4239873	-0,0224131	1,0729702	-0,2691206	0,3700265
Formação académica					
Licenciatura	0,0280522	0,0130375	0,0046932	-0,0188236	-0,0203455
Mestrado	-0,3331202	-0,1548202	-0,0557319	0,2235307	0,2416033
Identificação do local de exercício profissional					
Cuidados de Saúde Primários	0,1753456	0,4341944	0,0657533	0,0547119	0,1347036
Hospital	-0,0879844	-0,1260966	-0,0543000	-0,0467532	-0,0448169
Outro	1,5283878	1,2150011	1,1697150	1,0172941	0,5364538
Tipo de vínculo profissional					
Contrato individual de trabalho a termo certo	0,9729187	0,6050594	0,6572701	0,4282426	0,1299035
Contrato individual de trabalho a termo incerto	0,6890280	0,1750624	-0,3159687	-0,5540837	-0,6893036
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado	-0,0651364	-0,1643545	-0,1230125	-0,1080903	-0,1070654
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas	-0,1298768	0,2304892	0,2257455	0,2081592	0,2670658
Outro	0,6398065	0,3995877	-0,0090535	0,5062447	0,4749171
Categoria profissional					
Enfermeiro	-0,0003370	-0,0180281	-0,0054882	-0,0069386	-0,0017400
Enfermeiro principal/categoria subsistente	0,0228046	1,2199043	0,3713658	0,4695097	0,1177426
Tempo de exercício profissional					
0-5 Anos	0,1768316	0,0462746	0,0045457	-0,0647846	-0,2422061
6-10 Anos	-0,1587321	-0,0743602	-0,2647928	-0,1410740	-0,0039983
11-15 Anos	-0,0429401	0,3071097	0,3017411	-0,1043103	-0,0463253
16-20 Anos	0,0953551	0,0099036	0,4259241	0,4304355	0,2727627
> 20 Anos	-0,1341375	-0,3155835	0,3442506	0,6810768	0,9305469

4.9. Análise ANOVA

Para analisar em que medida as diferenças registadas são estatisticamente significativas é aplicada uma análise ANOVA para testar a igualdade dos scores das várias dimensões nesses grupos.

De acordo com Maroco (2007), tendo por base o autor desta metodologia Sir Ronald Fisher, se um determinado resultado ocorre mais do que 1 vez em 20 tentativas ao acaso, então deve-se considerar o resultado em causa como real e não como uma mera coincidência. Assim, é utilizado o valor 0,05 (ou 5%) como nível de significância para decidir se algo é realmente representativo da população teórica ou não. Podem ainda ser utilizados os níveis de frequência de 0,1 (10%) e 0,01 (1%).

Considerando como limiar de significância o valor de 0,05 nas análises ANOVA, podemos verificar, nas tabelas seguintes, que se verificam diferenças estatisticamente significativas no que respeita à percepção de justiça distributiva e à percepção de justiça procedimental de acordo com o local de exercício profissional e o vínculo profissional. No que respeita à percepção de justiça interacional existem diferenças estatisticamente significativas de acordo com o local de exercício profissional e o tempo de exercício profissional. Nos CCO dirigidos à organização detetam-se diferenças significativas de acordo com a idade, local de exercício profissional e tempo de exercício profissional. Por último, nos CCO dirigidos à pessoa existem diferenças significativas relativamente à idade, vínculo profissional e tempo de exercício profissional.

Quando se aplica a ANOVA aos *scores* do primeiro componente da análise fatorial, verifica-se que, relativamente à percepção de justiça distributiva, há diferenças de acordo com o local de exercício profissional e o vínculo profissional. Relativamente à percepção de justiça procedimental, existem diferenças de acordo com o local de exercício profissional, o vínculo profissional e a categoria profissional. Na percepção de justiça interacional há diferenças de acordo com o local de exercício profissional e o tempo de exercício profissional. Nos CCO dirigidos à organização detetam-se diferenças significativas de acordo com a idade, local de exercício profissional e tempo de exercício profissional. Por último, nos CCO dirigidos à pessoa existem diferenças significativas relativamente à idade, vínculo profissional e tempo de exercício profissional.

Comparando a aplicação às duas medidas das dimensões verifica-se que os resultados são muito semelhantes, só existindo diferenças na categoria profissional para percepção de justiça procedimental, que no teste de igualdade do *score* das dimensões tem um valor de $\text{sig}=0,064$, que não rejeita igualdade na média e no teste de igualdade das médias do componente principal da AFE tem um valor de $\text{sig}=0,033$, demonstrando diferença na média da amostra estudada, os restantes resultados são similares. As médias são diferentes (significância $< 0,05$) na variável idade nos CCO dirigidos à organização e dirigidos à pessoa. A variável que traduz o nível de formação académico apresenta em todos os itens um resultado de igualdade de médias com significância. Na identificação do local de exercício profissional em relação à percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional e CCO dirigidos à organização, a variável não apresenta um resultado de igualdade de médias com significância. Para a variável identificação do vínculo profissional, esta apresenta médias diferentes para a percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental e CCO dirigidos à pessoa. Por fim a variável da identificação do tempo de exercício profissional não apresenta um nível de igualdade de médias para a percepção de justiça interacional e para os CCO dirigidos à pessoa.

Tabela 19. Resultado da análise ANOVA para o teste de igualdade das médias dos *scores* nas dimensões de perceção justiça distributiva, perceção justiça procedimental, perceção justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

	Teste de igualdade média (ANOVA)									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
Género	0,767	0,382	2,582	0,110	0,044	0,834	0,469	0,494	0,490	0,485
Idade	0,482	0,695	0,163	0,921	2,262	0,082	3,923	0,009	5,512	0,001
Formação académica	1,956	0,163	0,177	0,675	0,052	0,820	0,802	0,372	0,753	0,386
Local de exercício profissional	8,658	0,000	6,464	0,002	4,560	0,012	3,619	0,029	1,257	0,287
Vínculo profissional	3,707	0,006	2,786	0,028	2,319	0,058	2,107	0,081	2,538	0,041
Categoria profissional	0,001	0,973	3,455	0,064	0,426	0,515	0,723	0,396	0,132	0,717
Tempo de exercício profissional	1,171	0,325	0,688	0,601	3,080	0,017	3,060	0,018	5,715	0,000

Tabela 20. Resultado da análise ANOVA para o teste de igualdade das médias dos *scores* no componente principal da AFE nas dimensões de perceção justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

	Teste de igualdade média dimensão componente principal (ANOVA)									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
Género	0,771	0,381	1,586	0,209	0,043	0,836	0,821	0,366	0,839	0,361
Idade	0,488	0,691	0,711	0,547	2,238	0,085	4,243	0,006	5,746	0,001
Formação académica	1,934	0,166	0,415	0,520	0,054	0,817	0,866	0,353	1,013	0,315
Local de exercício profissional	8,768	0,000	9,510	0,000	4,576	0,011	3,415	0,035	1,327	0,268
Vínculo profissional	3,811	0,005	2,700	0,032	2,311	0,059	2,274	0,063	2,613	0,037
Categoria profissional	0,002	0,968	4,610	0,033	0,419	0,518	0,670	0,414	0,042	0,838
Tempo de exercício profissional	1,196	0,314	1,161	0,329	3,068	0,018	3,346	0,011	5,791	0,000

4.10. Testes não paramétricos

Tendo em conta a natureza das variáveis utilizadas, que pode colocar em causa a verificação dos pressupostos de análise ANOVA, são feitos adicionalmente testes não paramétricos menos exigentes em termos de hipóteses, para analisar a igualdade da distribuição nas dimensões estudadas.

Tabela 21. Resultado da análise da igualdade de distribuição dos *scores* das médias nas dimensões de percepção justiça distributiva, percepção justiça procedimental, percepção justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa aplicando testes não paramétricos

	Teste de Kruskal Wallis									
	Percepção de justiça distributiva		Percepção de justiça procedimental		Percepção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão
Género	0,371	H nula não rejeitada	0,183	H nula não rejeitada	0,801	H nula não rejeitada	0,245	H nula não rejeitada	0,546	H nula não rejeitada
Idade	0,417	H nula não rejeitada	0,967	H nula não rejeitada	0,062	H nula não rejeitada	0,007	H nula rejeitada	0,001	H nula rejeitada
Formação académica	0,195	H nula não rejeitada	0,781	H nula não rejeitada	0,899	H nula não rejeitada	0,226	H nula não rejeitada	0,404	H nula não rejeitada
Local de exercício profissional	0,002	H nula rejeitada	0,003	H nula rejeitada	0,031	H nula rejeitada	0,243	H nula não rejeitada	0,577	H nula não rejeitada
Vínculo profissional	0,022	H nula rejeitada	0,009	H nula rejeitada	0,097	H nula não rejeitada	0,055	H nula não rejeitada	0,105	H nula não rejeitada
Categoria profissional	0,793	H nula não rejeitada	0,085	H nula não rejeitada	0,601	H nula não rejeitada	0,218	H nula não rejeitada	0,561	H nula não rejeitada
Tempo de exercício profissional	0,502	H nula não rejeitada	0,462	H nula não rejeitada	0,015	H nula rejeitada	0,012	H nula rejeitada	0,000	H nula rejeitada

Tendo em conta que os vários testes dão os mesmos resultados, verifica-se alguma robustez das conclusões do estudo. Apenas no caso da análise da relação entre a identificação do tipo de vínculo profissional e os CCO dirigidos à organização se verifica que numa situação a hipótese nula é rejeitada e na outra não, o que significa que não há tanta evidência estatística no sentido de afirmar com total certeza que este resultado se verifique.

Na generalidade dos casos há concordância entre os resultados obtidos com as duas metodologias, análise ANOVA e teste Kruskal Wallis, o que sinaliza uma elevada robustez destes resultados. Exceto em dois casos na análise do *score* das médias nas dimensões (tabela 19 e 21) em que a identificação do local de exercício profissional e os CCO dirigidos à organização, e a identificação do vínculo profissional com os CCO dirigidos à pessoa, apresentam um nível de significância $<0,05$ na análise ANOVA e no teste Kruskal Wallis não rejeita a hipótese nula ($\text{sig} > 0,05$). Na análise dos *scores* do primeiro componente principal da AFE (tabela 20 e 22) também não existe concordância em dois casos, a identificação da categoria profissional e a percepção de

justiça procedimental, e na identificação do vínculo profissional e os CCO dirigidos à pessoa, que na análise ANOVA apresentam um nível de significância $< 0,05$ e no teste Kruskal Wallis não rejeita a hipótese nula ($\text{sig} > 0,05$).

Tabela 22. Resultado da análise da igualdade de distribuição dos *scores* no primeiro componente principal das dimensões de perceção justiça distributiva, perceção justiça procedimental, perceção justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa aplicando testes não paramétricos

	Teste de Kruskal Wallis									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão
Género	0,366	H nula não rejeitada	0,361	H nula não rejeitada	0,747	H nula não rejeitada	0,179	H nula não rejeitada	0,396	H nula não rejeitada
Idade	0,466	H nula não rejeitada	0,690	H nula não rejeitada	0,071	H nula não rejeitada	0,005	H nula rejeitada	0,001	H nula rejeitada
Formação académica	0,233	H nula não rejeitada	0,560	H nula não rejeitada	0,904	H nula não rejeitada	0,213	H nula não rejeitada	0,392	H nula não rejeitada
Local de exercício profissional	0,002	H nula rejeitada	0,001	H nula rejeitada	0,027	H nula rejeitada	0,236	H nula não rejeitada	0,495	H nula não rejeitada
Vínculo profissional	0,019	H nula rejeitada	0,034	H nula rejeitada	0,116	H nula não rejeitada	0,048	H nula rejeitada	0,130	H nula não rejeitada
Categoria profissional	0,817	H nula não rejeitada	0,145	H nula não rejeitada	0,633	H nula não rejeitada	0,236	H nula não rejeitada	0,693	H nula não rejeitada
Tempo de exercício profissional	0,507	H nula não rejeitada	0,316	H nula não rejeitada	0,016	H nula rejeitada	0,007	H nula rejeitada	0,000	H nula rejeitada

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao longo deste estudo de investigação foi apresentada a influência da percepção de justiça pelos enfermeiros sobre os CCO e a importância do seu desempenho no seio das organizações.

As organizações para sobreviver e alcançar os seus objetivos necessitam de colaboradores disponíveis para a adoção de comportamentos que não se limitem aos definidos contratualmente.

Após o tratamento dos dados é possível afirmar que, na amostra de enfermeiros inquiridos, 80,1% (n=165) pertencem ao género feminino, o que seria de esperar considerando a prevalência das mulheres na profissão de enfermagem. Nos resultados obtidos, observou-se que o género masculino apresenta maiores percepções de justiça distributiva e procedimental por outro lado o género feminino apresenta maiores percepções de justiça interacional e demonstram mais CCO dirigidos à organização e à pessoa. Culturalmente os homens preocupam-se mais com questões procedimentais e as mulheres com relacionais o que se verifica também neste estudo.

Os respondentes a este estudo apresentam uma média de 33 anos de idade, e maiores níveis de percepção de justiça organizacional nas suas três dimensões a partir dos 31 anos (considerando a média do componente principal). Os que tem idade compreendida entre os 41 e 50 anos de idade demonstram maiores desempenhos de CCO dirigidos à organização e à pessoa.

Como seria de esperar 92,2% (n=190) dos enfermeiros participantes no estudo possui formação académica ao nível da licenciatura, considerando que um pré-requisito para pertencer à amostra era frequentar um curso de mestrado e como pré requisito para a frequência deste curso é a licenciatura. Dos respondentes apenas 7,8% (n=16) afirmaram deter o nível académico de mestrado, o que poderá ser em outras áreas ou não, foi algo que não foi possível determinar com o instrumento de recolha de dados aplicado. Da totalidade da amostra, na distribuição da média de respostas, os enfermeiros com nível académico de licenciatura demonstram maiores níveis de percepção de justiça distributiva e interacional e menores de justiça procedimental, na distribuição segundo a média do componente principal, todos os enfermeiros com nível académico de licenciatura detêm maiores percepções de justiça nas três dimensões, nas duas distribuições os enfermeiros detentores de mestrado demonstram maiores desempenhos de CCO. Estes resultados, na sua maioria, não refletem o descrito na literatura, que maiores percepções de justiça organizacional promovem maiores desempenhos de CCO, existindo provavelmente a interferência de variáveis estranhas não identificadas neste estudo.

Dos enfermeiros constituintes da amostra, 81,6% (n=168) afirma exercer funções profissionais no hospital e são os que apresentam menores perceções de justiça organizacional e de desempenho de CCO, apenas 2,9% (n=6) referem exercer funções em outro local que não cuidados de saúde primários ou hospital e são os que demonstram maiores níveis de perceção de justiça e de desempenho de CCO. É algo que surgiu como limitação deste estudo, não ser possível a identificação de todos os locais de exercício profissional, com este instrumento de recolha de dados.

Dos enfermeiros inquiridos 62,6% (n=129) possui vínculo profissional através de contrato individual de trabalho por tempo indeterminado que em conjunto com os que possuem contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas que são 27,7% (n=57) apresentam menor perceção de justiça distributiva, o que é compreensível considerando a estagnação da carreira de enfermagem. Da amostra, os enfermeiros que demonstram maiores níveis de perceção de justiça, nas suas três dimensões, são os que possuem um vínculo profissional através de um contrato de trabalho a termo certo, apresentando igualmente grandes níveis de desempenho de CCO, embora os que apresentam maiores níveis de CCO sejam os enfermeiros que detêm um vínculo profissional não especificado, que não foi possível determinar com o instrumento de recolha de dados que foi aplicado. Este facto pode ser explicável pela existência de vínculos com as organizações em situação precária com uma grande instabilidade contratual, a existência de uma maior oferta de profissionais de enfermagem face à procura, o que leva os profissionais a aceitarem estas situações de trabalho.

Da totalidade dos enfermeiros, 98,5% (n=203) possuem a categoria de enfermeiro, o que seria de esperar considerando que são enfermeiros que frequentam um curso de mestrado provavelmente com o objetivo de progredir na carreira de enfermagem, apenas 1,5% (n=3) detêm a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente, sendo estes os que referem maiores níveis de perceção de justiça organizacional e igualmente maior desempenho de CCO. Considerando a conjuntura económica atual do país e a estagnação da carreira de enfermagem, é compreensível a menor perceção de justiça organizacional dos respondentes com a categoria de enfermeiro o que se reflete no desempenho dos seus CCO, como identificado na literatura.

Os respondentes a este estudo apresentam uma média de exercício profissional de 8 anos, em relação aos resultados da relação desta variável com as três dimensões de justiça organizacional e o desempenho de CCO, estes são muito variáveis. Tendo por base o tempo de exercício profissional, os que referem menor tempo apresentam maior perceção de justiça distributiva, os que apresentam entre 11-15 anos maiores níveis de justiça procedimental os com 16-20 anos maior perceção interacional, sendo os que referem um tempo superior a 20 anos os que desempenham mais CCO dirigidos à organização como à pessoa. Não refletindo estes resultados o descrito na literatura, que maiores perceções de justiça organizacional promovem maiores

desempenhos de CCO, existindo provavelmente no estudo deste item a interferência de variáveis estranhas não identificadas.

Considerando as três dimensões da justiça organizacional avaliadas no inquérito, em relação à justiça distributiva, na sua maioria, os enfermeiros da amostra não se sentem recompensados face às suas responsabilidades, *stress* e pressões do cargo, salários, experiência e esforço no exercício profissional. Considerando o contexto socioeconómico que o país atravessa e que se prevê prolongar por mais algum tempo, o que leva à inexistência de concursos de admissão, de progressão na carreira, de estagnação salarial ou mesmos cortes salariais, promovendo desemprego, instabilidade do vínculo profissional, os gestores não ficam com uma vida facilitada para a promoção de maiores níveis de justiça distributiva. Exigindo destes uma maior criatividade e inovação, partilhando eventualmente as próprias dificuldades e limitações (se existirem) da organização perante este panorama socioeconómico nacional, de modo a contrariar estes sentimentos de injustiça por parte dos enfermeiros e promover percepções mais positivas de justiça.

Os gestores deverão ter a consciência de que a justiça distributiva não contempla apenas os montantes salariais mas também outros aspetos como os simbólicos (*status* na organização) e outros elementos de natureza não financeira como a avaliação de desempenho, entre outros que estejam englobados na cultura organizacional (REGO, 2000)

Relativamente à percepção de justiça procedimental, na sua maioria, os enfermeiros consideram que as questões relacionadas com a remuneração e a avaliação de desempenho não são normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente e que a organização não tenta compreender as opiniões dos enfermeiros relativamente às decisões e políticas de remuneração. Respondem que é uma perda de tempo apelar das decisões tomadas, apesar de referirem que podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos chefes e que a organização possui estes mecanismos de apelo.

De acordo com Rego (2000), as pessoas não valorizam apenas os resultados das decisões mas também os procedimentos utilizados para chegar aos respetivos resultados e o modo como os gestores os tratam. Este autor, considera fundamental implementar procedimentos decisórios justos, de reconhecer os indivíduos enquanto "pessoas". Refere que quer as pessoas sejam motivadas por razões de ordem grupal e/ou por reconhecimento intelectual e emocional, é a confiança nos procedimentos e nos gestores que induzem às percepções positivas de justiça procedimental.

No que diz respeito à percepção de justiça interacional, na sua maioria, os enfermeiros tendencialmente consideram que o seu superior hierárquico mostra interesse em ser justo, fornece informações e torna claro o que espera dos colaboradores, fornecendo explicações com sentido, tratando-os com respeito e

consideração. Todos estes sentimentos se revelam como fundamentais para uma percepção positiva de justiça interacional e por conseguinte como contributo para uma maior percepção de justiça organizacional.

Na perspetiva de Rego (2000), os gestores podem atuar sobre as reações das pessoas através da justiça interacional, dimensão sobre a qual possuem maior controle em comparação com os procedimentos organizacionais e a distribuição de resultados. De acordo ainda com este autor, é possível gerar reações positivas nas pessoas oferecendo “rosas” em vez de “pão”, considerando no entanto que podem levantar questões éticas e a sua eficácia ser incerta. Prefere admitir que a justiça procedimental e interacional podem gerar efeitos positivos desde que assegurado um nível mínimo de justiça distributiva e por outro lado atenuar efeitos negativos originados por injustiças distributivas.

Quando são avaliados os CCO dirigidos á organização, na sua maioria, os enfermeiros referem demonstrar moderadamente orgulho na sua organização e que desempenham muitos CCO dirigidos à organização.

Em relação aos CCO dirigidos à pessoa, na sua maioria, os enfermeiros apresentam resultados reveladores de muitos CCO.

Tradicionalmente para considerar uma pessoa como um profissional exemplar eram considerados diversos itens como o cumprimento das diretivas da organização, assiduidade, pontualidade, aparência, entre outras particularidades organizacionais. Atualmente, o paradigma alterou-se, um profissional exemplar, para além de todas estas características, deverá assumir outros comportamentos não propriamente definidos e escritos em contratos, mas implícitos ao seu exercício, nomeadamente os CCO. Após a conclusão do tratamento de dados deste estudo é possível afirmar que os enfermeiros são profissionais que se caracterizam pelo desempenho de CCO no seu exercício, fator que pode ser influenciado também pela formação base destes profissionais, pela componente humana sempre presente (a consciência do outro), considerando que as características individuais também condicionam a predisposição para o desempenho ou não destes comportamentos.

Segundo Meleis (1997), a perspetiva dos académicos de enfermagem refletem a abordagem académica e profissional para o desenvolvimento do conhecimento, numa história de cidadania. A ciência subjacente à disciplina de enfermagem tem sido descrita como uma ciência humana, que possui várias propriedades, cada uma com o seu significado e perspetiva na formação e na definição de estratégias adequadas para o desenvolvimento do conhecimento.

Quando é realizada uma correlação entre a percepção de justiça distributiva e os CCO dirigidos à organização e à pessoa é verificada uma fraca associação, o que significa que a percepção de justiça distributiva pode baixar e que os CCO dos enfermeiros podem não diminuir.

Na correlação entre a perceção de justiça procedimental e os CCO dirigidos à organização e à pessoa é constatada uma forte associação, o que traduz a probabilidade de que maiores níveis de perceção de justiça procedimental significam maiores níveis de CCO dirigidos à organização e à pessoa, embora nestes últimos a associação seja mais baixa.

Num estudo realizado por Gaspar (2005), onde são investigadas a perceção de justiça e os CCO nos enfermeiros em ambiente hospitalar, apesar de não ter sido utilizada a mesma escala, também se verifica que os enfermeiros são mais sensíveis à justiça procedimental do que à justiça distributiva sobretudo no que se refere aos CCO dirigidos à organização.

Por fim, a avaliação da correlação entre a perceção justiça interacional e os CCO dirigidos à organização e à pessoa revela-se com os maiores valores de associação, significando que um aumento da perceção de justiça interacional pode implicar um aumento especialmente dos CCO dirigidos à organização, onde o valor de associação encontrado é superior e também em relação aos CCO dirigidos à pessoa embora o nível de associação seja menor.

Os resultados deste estudo vão ao encontro dos mencionados na literatura. As pesquisas de Rego (2000) revelaram que, de facto, a perceção de justiça procedimental e interacional, mais do que a perceção de justiça distributiva, explica a confiança e a implicação dos colaboradores, sugerindo que estas variáveis medeiam as relações entre a perceção de justiça e os CCO. Este autor apresenta três modelos para explicar o que induz as pessoas a adotarem CCO, mesmo quando os resultados são desfavoráveis e/ou injustos, o modelo instrumental, modelo do valor grupal e a tese do reconhecimento emocional e intelectual. Na base explicativa destes modelos está a confiança e a implicação que proporcionam a plataforma para os contratos relacionais e a troca social, a fonte desta base revela-se na justiça procedimental e interacional.

De acordo com Rego (2000), quando as pessoas sentem que são reconhecidas (enquanto pessoas e pelas suas ideias), através de práticas procedimentais e interacionais justas, manifestam o desejo de partilhar conhecimentos e de cooperar na procura de decisões inovadoras e eficazes. Inversamente, quando sentem que o processo da justiça é violado, sentem indignação e inclinação para ações negativas.

Segundo Meleis (2010), ao nível organizacional, a mudança de transição ocorre na estrutura, função ou dinâmica, são processos que ocorrem ao longo do tempo, envolve um fluxo de desenvolvimento, ou movimento de um estado para outro. Os processos internos normalmente acompanham o processo de transição, enquanto os processos externos tendem a caracterizar a mudança. O conhecimento é a modalidade primária para a criação de condições ideais de preparação para a transição, requer o tempo suficiente para a gradual incorporação de novas responsabilidades e implementação de novos comportamentos.

No estudo conduzido por Moorman, Niehoff e Organ (1993) que teve como objetivo avaliar a justiça procedimental como preditor de CCO, os resultados revelaram uma relação entre a justiça procedimental e o comprometimento organizacional, a satisfação e os CCO. Os resultados sugeriram ainda que a justiça procedimental e interacional (tratamento e procedimentos) podem ser antecedentes fundamentais para a promoção do desempenho de CCO.

Segundo Organ (1990), os CCO são grandemente influenciados pela justiça organizacional, segundo este autor as pessoas adotam várias atitudes e comportamentos relevantes quando percebem ou não determinados níveis de justiça.

Em qualquer momento do período de transição, a organização pode transmitir *empowerment* para que os enfermeiros tomem consciência das mudanças que podem estar a viver, envolvendo-os no processo, contribuindo assim para uma transição saudável.

6. CONCLUSÃO

Num panorama de grandes dificuldades económicas por parte das organizações de saúde e representando os recursos humanos uma grande fatia da sua despesa, importa perceber em que medida podem ser estimulados nos enfermeiros CCO que contribuam para a concretização dos objetivos organizacionais.

A justiça é matéria relevante para as pessoas enquanto cidadãos de um país, membros de uma sociedade, elementos de uma família, comunidade ou grupo de amigos, então não pode deixar de o ser no seio das organizações. A lógica de mercado competitiva não pode descurar as perceções de justiça dos colaboradores sob pena das próprias organizações verem o seu desempenho seriamente afetado (REGO, 2002).

Os CCO são comportamentos relativos às contribuições demonstrados por parte dos colaboradores de uma organização que não estão formalmente definidos ou contratualizados, não estando sujeitos a recompensas ou sanções. Sem personalidade inovadora e criativa para promover o desempenho organizacional, sem partilha de conhecimento, sem espírito de cooperação, sem pontualidade e assertividade, as organizações terão dificuldade em sobreviver e progredir.

De acordo com Organ (2006), a evidência empírica sugere que os CCO promovem uma variedade de importantes *outcomes* organizacionais, quer em quantidade como em qualidade, na produtividade do grupo de colaboradores, performance da equipa, satisfação do cliente com conseqüente diminuição das queixas, aumento da rentabilidade e eficiência organizacional. Assim, a relação entre os mecanismos específicos promotores pelos CCO e conseqüentes *outcomes* organizacionais deve ser um estudo prioritário considerando que o potencial desta relação pode ter importantes conseqüências organizacionais.

Partindo de todos estes princípios descritos na literatura, este estudo revelou-se muito pertinente ao pesquisar a perceção de justiça organizacional e o desempenho de CCO no grupo de enfermeiros constituinte da amostra.

Após a realização deste estudo é possível concluir que a perceção de justiça organizacional condiciona o desempenho de CCO pelos enfermeiros que integraram a amostra. No tratamento de dados foi possível correlacionar a perceção de justiça organizacional procedimental e interacional com o desempenho de CCO dirigidos à organização e à pessoa, foi estabelecida uma associação positiva, mais acentuada entre a justiça interacional e os CCO dirigidos à organização.

No tratamento de dados foram aplicados diversos testes estatísticos, que permitiram confirmar a robustez dos dados obtidos.

Segundo Meleis (1997), a perspetiva depende da forma como os membros de um grupo percecionam e caracterizam uma determinada situação, é a soma das atitudes e perspetivas que ajudam os membros de um

grupo a desenvolver uma posição ou um ponto de vista. A perspetiva proporciona a vista panorâmica de situações, é baseada num conjunto de valores que ajudam a caracterizar a natureza do mundo dos membros de um grupo, contém as preferências de certos pontos de vista e para certas maneiras de observar e reagir às situações.

Perante os resultados deste estudo de investigação, é possível sugerir que é imperativa a adoção de medidas que demonstrem a prioridade no tratamento justo (com procedimentos justos) dos enfermeiros, pelos gestores. Ao se relacionarem com os enfermeiros com dignidade e justiça, os gestores contribuem para o desempenho de CCO por estes colaboradores, contribuindo para a concretização das metas da organização.

No futuro, pretende-se divulgar estes resultados, pelos autores dos inquéritos utilizados no instrumento de recolha de dados, pelos enfermeiros constituintes da amostra estudada, na instituição onde desempenha funções e propor para publicação o artigo elaborado com base neste estudo de forma a relevar a importância e influência desta temática, a percepção de justiça organizacional e a sua interação com o desempenho de CCO pelos enfermeiros como contributo para o sucesso da organização

Limitações deste estudo de investigação:

O facto deste estudo ser realizado num período tão curto de tempo, de acordo com o cronograma escolar, surgiu como uma limitação, considerando que os tempos disponibilizados para o cumprimento de todas as etapas dificilmente foi cumprido, provavelmente uma maior disponibilidade temporal para a aplicação do instrumento de recolha de dados teria proporcionado uma amostra ainda mais significativa de enfermeiros.

A existência de poucos estudos de investigação, a nível nacional, sobre a influência da percepção de justiça nos CCO dos enfermeiros, limita a comparação com os resultados deste estudo de forma a averiguar a influência de outras variáveis, como o contexto sociopolítico e económico, a evolução da carreira de enfermagem, e eventualmente outros fenómenos influentes neste fenómeno em estudo.

Sugestões para novos estudos de investigação:

Para novos estudos sobre esta temática, deixo a sugestão de estabelecer mais relações entre o desempenho de CCO pelos enfermeiros e outros fatores eventualmente influentes, identificados na literatura, como o tipo de liderança a que são sujeitos, o nível de satisfação profissional, entre outros. O estudo destas relações pode contribuir para uma investigação mais abrangente sobre os fatores preditores de CCO nos enfermeiros inseridos nas organizações.

Seria igualmente interessante, na realização de novos estudos, incluir no instrumento de recolha de dados perguntas de resposta aberta de forma a identificar outros potenciais fatores preditores de CCO nos enfermeiros, e eventualmente determinar outras estratégias influentes no desempenho destes comportamentos.

BIBLIOGRAFIA

ADAMS, J. Stacy (1965) – Inequity in social exchange. In L, Berkowitz - **Advances in experimental social psychology**. Vol. 2. New York: Academic Press, 1965. Pág. 267-299.

CALDWELL, Steven D.; *et al* (2009) – Influences of context, process and individual differences on nurses readiness for change to Magnet status. **Journal of Advanced Nursing** (em linha), Vol.65 (7), (Julho, 2009), p.1412-1422. ISSN: 03092402. Acedido em 19/06/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=40641861&lang=pt-br&site=ehost-live>

COYLE-SHAPIRO, Jacqueline A-M; KESSEL, Ian; PURCELL, Jonh (2004) – Exploring Organizationally Directed Citizenship Behaviour Reciprocity or “It’s my Job”. **Journal of Management Studies** (em linha), Vol.41 (1), (Janeiro, 2004), p.85-106. ISSN: 00222380. Acedido em 29/04/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=11744365&lang=pt-br&site=ehost-live>

CUNHA, Miguel Pina; *et al* (2007) – **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão**. 6ªed. Lisboa: Editora RH, Lda, ISBN: 978-972-8871-16-1.

FORTIN, Marie-Fabienne (2009) – **Fundamentos e etapas do processo de investigação**. Loures: Lusodidacta. ISBN: 978-989-8075-18-5

GASPAR, Filomena (2005) – **A cidadania Organizacional nas Organizações de Saúde: O caso da Enfermagem**. Lisboa: Instituto Superior Ciências do Trabalho e da Empresa- Instituto Universitário de Lisboa. Tese de Doutoramento.

GASPAR, Filomena (2009) – Os Enfermeiros como Cidadãos Organizacionais. **Pensar Enfermagem** (em linha), Vol.13 (1), (1ºSemestre, 2009), p.24-38. ISSN: 00222380. Acedido em 4/03/2012. Disponível em:

[http://pensarenfermagem.esel.pt/files/2009_13_1_24-38\(1\).pdf](http://pensarenfermagem.esel.pt/files/2009_13_1_24-38(1).pdf)

KONOVSKY, Mary e ORGAN, Dennis W. (1996) – Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Organizational Behavior** (em linha), Vol.17 (3), (Maio, 1996), p.253-266. ISSN: 08943796. Acedido em 22/10/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=12496337&lang=pt-br&site=ehost-live>

LAVELLE, James; MCMAHAN, Gary C.; HARRIS, Christopher M. (2009) – Fairness in human resource management, social exchange relationship, and citizenship behavior. Testing linkages of the target similarity model among nurses in the United States. **International Journal of Human Resource Management** (em linha), Vol.20 (12), (Dezembro, 2009), p. 2419-2434. ISSN: 09585192. Acedido em 29/04/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=45637241&lang=pt-br&site=ehost-live>

MAROCO, João (2007) – **Análise Estatística – Com utilização do SPSS**. 3ªed. Lisboa: Edições Sílabo, Lda. ISBN: 978-972-618-452-2

MELEIS, A. I. (1997) - **Theoretical nursing: development and progress**. 3ªed. Nova Iorque: Lippincott. ISBN: 0-397-55259

MELEIS, A. I. (2010) - **Transitions theory: middle-range and situation-specific theories in nursing research and practice**. Nova Iorque: Springer Publishing Company. ISBN: 978-0-8261-0535-6

MOORMAN, Robert H.; NIEHOFF, Brian P.; ORGAN, Dennis W. (1993) – Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting the effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Procedural Justice. **Employee Responsibilities and Right Journal** (em linha), Vol.6 (3), (Setembro, 1993), p.209-225. ISSN: 08927545. Acedido em 19/06/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9312281849&lang=pt-br&site=ehost-live>

ORGAN, Dennis W. (1990) – The Motivational Basics of Organization Citizenship Behavior. In STAW, Barry M. e CUMMINGS, L.L. **Research in Organizational Behavior: an Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews**. V.12, Greenwich, Connecticut: Jai Press Inc., 1990. ISBN: 1-55938-029-2. Pág. 43-72.

ORGAN, Dennis W. e RYAN, Katherine (1995) – A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. **Personnel Psychology** (em linha), Vol.48 (4), (1995), p.775-802. ISSN: 00315826. Acedido em 22/10/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9601052397&lang=pt-br&site=ehost-live>

ORGAN, Dennis W. (1997) – Organizational citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. **Human Performance** (em linha), Vol.10 (2), (1997), p.85-97. Acedido em 22/06/2012. Disponível em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=7309112&lang=pt-br&site=ehost-live>

ORGAN, Dennis W.; PODSAKOFF, Philip M.; MACKENZIE, Scott B. (2006) – **Organizational Citizenship Behavior- Its Nature, Antecedents, and Consequences**. Thousand Oaks, California: Sage Publications. ISBN: 0-7619-2996-7

PODSAKOFF, PM; *et al* (2000) – Organizational citizenship Behaviors: A Critical review of the Theoretical and Empirical literature and Suggestions for Future Research. **Journal of Management** (em linha), Vol.26 (3), (2000), p.513-563. Acedido em 22/06/2012. Disponível em:
<http://myweb.usf.edu/~jtorio/Organizational%20citizenship%20behaviors%20a%20critical%20review%20of%20the%20theoretical%20and%20empirical%20literature%20and%20suggestions%20for%20future%20research.pdf>

REGO, Arménio (2000) – **Justiça e comportamentos de cidadania nas organizações**. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 972-618-226-32

REGO, Arménio (2002) – **Comportamentos de cidadania nas organizações**. Lisboa: Editora McGraw-Hill. ISBN 972-773-128-7

REGO, Arménio (2002) – Climas de Justiça nas Organizações – Sua relação com os Comportamentos de Cidadania. **Caderno de Pesquisas em Administração São Paulo** (em linha), Vol.9 (1), (Janeiro/Março, 2002), p.35-60. Acedido em 10/07/2012. Disponível em:
<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v09n1art3.pdf>

REZAIEAN, A.; *et al* (2010) – The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors. The Mediating Role of Organizational Commitment, Satisfaction and Trust. **Research Journal of Business Management** (em linha), Vol.4 (2), (Julho, 2010), p.112-120. ISSN: 18191932. Acedido em 29/04/2012. Disponível em:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=52406004&lang=pt-br&site=ehost-live>

RICH, V. L. (2010) - On becoming a flexible pool nurse: expansion of the transition framework. In: MELEIS, Afaf - **Transitions theory: middle-range and situation-specific theories in nursing research and practice**, Nova Iorque: Springer Publishing Company, 2010. ISBN: 978-0-8261-0535-6. p. 423-430.

APÊNDICES

APÊNDICE I – Instrumento de recolha de dados

Caro (a) colega

Chamo-me Fernanda Costa Nunes, sou enfermeira no Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto e estudante do 3º Curso de Mestrado em Enfermagem na Área de Especialização de Gestão em Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa. No âmbito do meu projeto, sob orientação do Senhor Professor Viriato Moreira, pretendo realizar uma investigação, no âmbito da dissertação de natureza científica final, subordinada ao tema:

“Perceção da Justiça Organizacional e Comportamentos de Cidadania Organizacional dos Enfermeiros”.

Se no desempenho do seu exercício profissional **não tem um superior hierárquico**, **não pode ser incluído neste estudo**, peço-lhe o favor de entregar o questionário sem responder às questões.

Se tem superior hierárquico, o seu testemunho é muito importante para me ajudar a avaliar a perceção da justiça organizacional sentida no seu exercício profissional e a sua relação com os seus comportamentos de cidadania organizacional. Apenas com a sua colaboração no preenchimento deste questionário permitirá a realização deste estudo, pelo que apelo à sua compreensão e solicito a sua colaboração na resposta a todas as questões com a máxima sinceridade.

Peço-lhe que responda a **todas as questões** que se seguem, assinalando a sua opinião consoante a solicitação, tendo em atenção as instruções de preenchimento.

As suas respostas são **confidenciais e anónimas**, razão pela qual é desnecessária qualquer identificação sua ou do seu serviço.

Encontro-me ao seu dispor para qualquer esclarecimento que julgue necessário, através de correio eletrónico, como também totalmente disponível para apresentar os resultados obtidos após a conclusão do estudo.

Agradeço a sua colaboração e o tempo disponibilizado para o preenchimento do questionário em anexo.

Outubro de 2012
Fernanda Costa Nunes
nandacosta@netcabo.pt

PARTE I – CARATERIZAÇÃO DO ENFERMEIRO

Coloque uma cruz no quadrado correspondente

1. Sexo:

1	Feminino	
2	Masculino	

2. Idade:

1	21-30 Anos	
2	31-40 Anos	
3	41-50 Anos	
4	>51 Anos	

3. Formação Académica:

1	Bacharelato	
2	Licenciatura	
3	Mestrado	
4	Doutoramento	

4. Identificação do local de exercício profissional:

1	Cuidados de Saúde Primários	
2	Hospital	
3	Outro	

5. Tipo de vínculo profissional:

1	Contrato individual de trabalho a termo certo	
2	Contrato individual de trabalho a termo incerto	
3	Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado	
4	Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas	
5	Outro	

6. Categoria profissional:

1	Enfermeiro	
2	Enfermeiro principal / Categoria subsistente	

7. Tempo de exercício profissional:

1	0 – 5 Anos	
2	6 – 10 Anos	
3	11 – 15 Anos	
4	16 – 20 Anos	
5	> 21 Anos	

PARTE II – AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA JUSTIÇA ORGANIZACIONAL

No sentido de avaliar as percepções da justiça organizacional dos enfermeiros, refira em que medida as afirmações a seguir apresentadas são ou não verdadeiras, para tal utilize a seguinte escala:

É completamente falsa	1
Na maior parte, é falsa	2
É um pouco falsa	3
É um pouco verdadeira	4
Na maior parte, é verdadeira	5
É completamente verdadeira	6

Peço-lhe que leia atentamente e que responda a todas as questões, colocando uma cruz no quadrado correspondente, que melhor traduz a sua opinião.

Item							
1	O meu superior mostra interesse genuíno em ser justo comigo.	1	2	3	4	5	6
2	Considerando as minhas responsabilidades, penso que sou remunerado justamente.	1	2	3	4	5	6
3	A minha organização tem um mecanismo que permite aos empregados apelar das decisões (exemplo: quando não concordam com a avaliação de desempenho).	1	2	3	4	5	6
4	As questões que os empregados colocam a respeito da remuneração e da avaliação de desempenho são normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente.	1	2	3	4	5	6
5	Atendendo ao <i>stress</i> e pressões do meu cargo, penso que sou recompensado justamente.	1	2	3	4	5	6
6	Através de vários canais, a minha organização tenta compreender as opiniões dos empregados relativamente às decisões e políticas de remuneração.	1	2	3	4	5	6
7	É uma perda de tempo apelar das decisões tomadas.	1	2	3	4	5	6
8	O meu salário é justo.	1	2	3	4	5	6
9	O meu superior fornece-me informações acerca do modo como eu estou a desempenhar as minhas funções, permitindo-me aprender a fazer melhor o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
10	O meu superior torna claro o que espera de mim.	1	2	3	4	5	6
11	Ao decidir sobre o meu trabalho, o meu superior dá-me explicações com sentido para mim.	1	2	3	4	5	6
12	Os empregados podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos seus chefes.	1	2	3	4	5	6
13	O meu superior trata-me com respeito e consideração.	1	2	3	4	5	6
14	Se tiver em conta a minha experiência, sinto-me justamente recompensado.	1	2	3	4	5	6
15	Tendo em conta o meu esforço, julgo que sou recompensado justamente.	1	2	3	4	5	6

PARTE III – AVALIAÇÃO DOS COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL DO ENFERMEIRO

No sentido de avaliar os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros, refira a importância que atribui a cada item, para tal utilize a seguinte escala:

Nenhuma	1
Pouca	2
Moderada	3
Muita	4
Total	5

Peço-lhe que leia atentamente e que responda a todas as questões, colocando uma cruz no quadrado correspondente, que melhor traduz a sua opinião.

Item						
1	Mostra orgulho na instituição a que pertence.	1	2	3	4	5
2	Mostra orgulho no serviço / unidade onde exerce funções.	1	2	3	4	5
3	Faz declarações positivas sobre a instituição a que pertence.	1	2	3	4	5
4	Faz declarações positivas sobre o serviço / unidade onde exerce funções.	1	2	3	4	5
5	Respeita o património da instituição.	1	2	3	4	5
6	Não faz gastos desnecessários.	1	2	3	4	5
7	Favorece um bom ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
8	Sempre que existe algum material deteriorado informa da situação.	1	2	3	4	5
9	Mostra preocupação com a higiene do serviço.	1	2	3	4	5
10	Introduz alterações na unidade do utente de forma a melhorar esse espaço físico.	1	2	3	4	5
11	Adapta a unidade do utente ao seu utilizador sem que isso seja solicitado.	1	2	3	4	5
12	Responde positivamente quando solicitado para suprir défices de recursos humanos.	1	2	3	4	5
13	Está disponível para participar em reuniões de serviço mesmo fora do seu horário de trabalho.	1	2	3	4	5
14	Solicita os documentos produzidos pela instituição caso não estejam disponíveis.	1	2	3	4	5
15	Conhece os documentos produzidos pela instituição ou serviço: plano de ação, relatório e outros.	1	2	3	4	5
16	Conhece os direitos e deveres dos funcionários.	1	2	3	4	5
17	Está presente nos eventos do serviço / instituição mesmo que não tenha colaborado na sua organização.	1	2	3	4	5
18	Está disponível para atender às solicitações dos colegas / trocas de horário e substituições / fins-de-semana.	1	2	3	4	5
19	Fica depois das horas de serviço para ajudar um colega.	1	2	3	4	5

20	Atualiza voluntariamente a informação a um colega que esteve ausente do serviço um longo período / férias.	1	2	3	4	5
21	Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa de enfermagem.	1	2	3	4	5
22	Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa multidisciplinar.	1	2	3	4	5
23	Reúne factos e colhe informação antes de emitir uma opinião ou atribuir responsabilidades.	1	2	3	4	5
24	Faz formação não certificada.	1	2	3	4	5
25	Faz formação fora da instituição, no seu tempo livre.	1	2	3	4	5
26	Acompanha e encaminha familiares de utentes mesmo que não estejam internados no seu serviço.	1	2	3	4	5
27	Favorece e incentiva os contatos entre utentes e familiares.	1	2	3	4	5
28	Facilita as visitas, se necessário, adapta as regras no serviço às necessidades que lhe são colocadas.	1	2	3	4	5
29	Prolonga a sua estadia no serviço para atender um familiar ou utente a fim de concluir uma entrevista ou interação.	1	2	3	4	5
30	Não interrompe, sem pedir licença, a sua ação junto do utente ou familiares para responder a outras situações (exceto em urgência).	1	2	3	4	5
31	Se estiver a prestar cuidados diretos ao utente não fala com outras pessoas ou colegas.	1	2	3	4	5
32.	Encaminha eventuais reclamações sem exercer qualquer tipo de pressão.	1	2	3	4	5
33	No contato com familiares em situações de grande <i>stress</i> (morte, risco de vida, instabilidade emocional) escolhe um local mais apropriado, mesmo que o serviço não disponha de nenhum especialmente destinado a estas situações.	1	2	3	4	5
34	Atribui, de forma sistemática, os direitos ao utente.	1	2	3	4	5
35	Nos contatos diretos com familiares e utentes, evita recorrer a termos técnicos que possam reduzir o nível de compreensão que estes possam ter de uma determinada situação.	1	2	3	4	5

Muito obrigada pela sua colaboração!

APÊNDICE II – Pedido de autorização ao Sr. Professor Doutor Arménio Rego

Fernanda Costa

De: Fernanda Costa [nandacosta@netcabo.pt]
Enviado: segunda-feira, 28 de Maio de 2012 23:44
Para: 'arego@egi.ua.pt'
Cc: 'VIRIATO MASCARENHAS Moreira'
Assunto: Autorização para realização de Tese de Mestrado
Anexos: ICD.docx

SR. PROFESSOR DOUTOR ARMÉNIO REGO,

Sou aluna do 3ºCurso de Mestrado em Enfermagem na área de Especialização de Gestão em Enfermagem, sendo a Professora responsável a Srª Professora Doutora Filomena Gaspar.

No âmbito da realização da tese de dissertação a que me proponho:

Perceção de justiça organizacional e comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.

Nas minhas pesquisas para o enquadramento concetual encontrei diversa bibliografia deveras interessante da sua autoria. No livro *Justiça e Comportamentos de Cidadania nas Organizações* (2000, p.25), encontrei um questionário que avalia a perceção de justiça organizacional pelo profissional de uma organização, que corresponde ao pretendido para o estudo em questão. Pretendo assim, solicitar a sua autorização para o utilizar no meu estudo de investigação na classe profissional dos enfermeiros e para o cruzar com outro questionário da autoria da Srª Professora Doutora Filomena Gaspar que avalia os comportamentos de Cidadania Organizacional.

São objetivos para o meu estudo:

- Descrever as características socioeconómicas da população em estudo;
- Conhecer a perceção de justiça organizacional;
- Conhecer os comportamentos de cidadania organizacional;
- Analisar as possíveis relações entre a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional.

Em anexo envio a possível estrutura do instrumento de colheita de dados a utilizar, se obtiver a sua autorização, no fim posso disponibilizar o estudo realizado se assim o desejar.

Aguardo a sua resposta por mail, se considerar ser preferível por carta é só avisar-me que eu envio o pedido por carta com sobrescrito para a sua resposta.

Agradeço toda a sua disponibilidade para responder com a brevidade possível a este pedido de colaboração da sua parte, considerando que todos os tempos em estudos de investigação são muito pequenos.

Com os melhores cumprimentos,

Fernanda Costa Nunes

TLM: 966289289 – Mail: nandacosta@netcabo.pt

APÊNDICE III – Autorização do Sr. Professor Doutor Arménio Rego

Fernanda Costa

De: Arménio Rego [armenio.rego@ua.pt]
Enviado: terça-feira, 29 de Maio de 2012 10:08
Para: nandacosta@netcabo.pt
Assunto: RE: Autorização para realização de Tese de Mestrado

Estimada Fernanda

Está autorizada! Apenas uma sugestão: o documento é muito extenso. Pode reduzir a quantidade de páginas, mudando apenas o layout.

Bom trabalho.

A

From: Fernanda Costa [<mailto:nandacosta@netcabo.pt>]
Sent: segunda-feira, 28 de Maio de 2012 23:44
To: arego@egi.ua.pt
Cc: 'VIRIATO MASCARENHAS Moreira'
Subject: Autorização para realização de Tese de Mestrado

SR. PROFESSOR DOUTOR ARMÉNIO REGO,

Sou aluna do 3ºCurso de Mestrado em Enfermagem na área de Especialização de Gestão em Enfermagem, sendo a Professora responsável a Srª Professora Doutora Filomena Gaspar.

No âmbito da realização da tese de dissertação a que me proponho:

Perceção de justiça organizacional e comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.

Nas minhas pesquisas para o enquadramento concetual encontrei diversa bibliografia deveras interessante da sua autoria. No livro Justiça e Comportamentos de Cidadania nas Organizações (2000, p.25), encontrei um questionário que avalia a perceção de justiça organizacional pelo profissional de uma organização, que corresponde ao pretendido para o estudo em questão. Pretendo assim, solicitar a sua autorização para o utilizar no meu estudo de investigação na classe profissional dos enfermeiros e para o cruzar com outro questionário da autoria da Srª Professora Doutora Filomena Gaspar que avalia os comportamentos de Cidadania Organizacional.

São objetivos para o meu estudo:

- Descrever as características socioeconómicas da população em estudo;
- Conhecer a perceção de justiça organizacional;
- Conhecer os comportamentos de cidadania organizacional;
- Analisar as possíveis relações entre a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional.

Em anexo envio a possível estrutura do instrumento de colheita de dados a utilizar, se obtiver a sua autorização, no fim posso disponibilizar o estudo realizado se assim o desejar.

Aguardo a sua resposta por mail, se considerar ser preferível por carta é só avisar-me que eu envio o pedido por carta com sobrescrito para a sua resposta.

Agradeço toda a sua disponibilidade para responder com a brevidade possível a este pedido de colaboração da sua parte, considerando que todos os tempos em estudos de investigação são muito pequenos.

Com os melhores cumprimentos,

Fernanda Costa Nunes

TLM: 966289289 – Mail: nandacosta@netcabo.pt

APÊNDICE IV – Pedido de autorização à Sr.^a Professora Doutora Filomena Gaspar

Fernanda Costa

De: Fernanda Costa [nandacosta@netcabo.pt]
Enviado: terça-feira, 29 de Maio de 2012 0:34
Para: 'mfgaspar@esel.pt'
Cc: 'VIRIATO MASCARENHAS Moreira'
Assunto: Autorização para realização de Tese de Mestrado
Anexos: ICD.docx

Exma Sr^a

Professora Doutora Filomena Gaspar,

Sou aluna do 3ºCurso de Mestrado em Enfermagem na área de Especialização de Gestão em Enfermagem, sendo a Professora responsável a própria Sr^a Professora Doutora Filomena Gaspar.

No âmbito da realização da tese de dissertação a que me proponho:

Perceção de justiça organizacional e comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.

Nas minhas pesquisas para o enquadramento concetual encontrei bibliografia deveras interessante da sua autoria. No artigo Os Enfermeiros como Cidadãos Organizacionais (2009, p.38), encontrei um questionário que Avalia os Comportamentos de Cidadania Organizacional dos Enfermeiros em Hospital, que corresponde ao pretendido para o estudo em questão. Pretendo assim, solicitar a sua autorização para o utilizar no meu estudo de investigação na classe profissional dos enfermeiros e para o cruzar com outro questionário da autoria do Sr. Professor Doutor Arménio Rego que avalia a Perceção da Justiça Organizacional.

São objetivos para o meu estudo:

- Descrever as características socioeconómicas da população em estudo;
- Conhecer a perceção de justiça organizacional;
- Conhecer os comportamentos de cidadania organizacional;
- Analisar as possíveis relações entre a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional.

Em anexo envio a possível estrutura do instrumento de colheita de dados a utilizar, se obtiver a sua autorização, no fim posso disponibilizar o estudo realizado se assim o desejar.

Aguardo a sua resposta por mail, se considerar ser preferível por carta é só avisar-me que eu envio o pedido por carta com sobrescrito para a sua resposta.

Agradeço toda a sua disponibilidade para responder com a brevidade possível a este pedido de colaboração da sua parte, considerando que todos os tempos em estudos de investigação são muito pequenos.

Com os melhores cumprimentos,

Fernanda Costa Nunes

TLM: 966289289 – Mail: nandacosta@netcabo.pt

APÊNDICE V – Autorização da Sr.^a Professora Doutora Filomena Gaspar

DECLARAÇÃO

Maria Filomena Mendes Gaspar, doutorada em Psicologia Social – Especialidade Comportamento Organizacional pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, (ISCTE), para efeitos da realização de um questionário no âmbito da tese da aluna do 3º Curso de Mestrado em Enfermagem Fernanda Costa Nunes, declara autorizar a utilização do questionário que avalia os Comportamentos de Cidadania Organizacional dos Enfermeiros em Hospital que integra o artigo “Os Enfermeiros como Cidadãos Organizacionais” (2009, p.38) na tese da referida aluna.

Lisboa, 12 de julho de 2012



Professora Doutora Maria Filomena Mendes Gaspar

APÊNDICE VI – Pedido de autorização à Escola Superior de Enfermagem

Fernanda Costa

De: Fernanda Costa [nandacosta@netcabo.pt]
Enviado: quarta-feira, 27 de Junho de 2012 21:24
Para: 'secretariadocd@esel.pt'
Cc: 'VIRIATO MASCARENHAS Moreira'
Assunto: Pedido de autorização
Anexos: ICD.docx

**À Presidente da Escola Superior de
Enfermagem de Lisboa**

Assunto: Pedido de autorização para aplicação do instrumento de colheita de dados aos alunos do 3º Curso de Mestrado (através do e-mail da ESEL) e do 4º Curso de Mestrado (através de suporte de papel).

Eu, Fernanda Costa Nunes, com o número 3919, aluna do 3º Curso de Mestrado em Enfermagem na área de Especialização de Gestão em Enfermagem, sendo a Professora Coordenadora a Senhora Professora Doutora Filomena Gaspar, e o meu Professor Orientador o Senhor Professor Viriato Moreira.

No âmbito da realização da tese de dissertação a que me proponho:

Perceção de justiça organizacional e comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.

Sendo os objetivos do meu estudo:

- Descrever as características socioprofissionais da população em estudo;
- Conhecer a perceção de justiça organizacional;
- Conhecer os comportamentos de cidadania organizacional;
- Analisar as possíveis relações entre a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional.

Pretendo solicitar autorização para aplicar o instrumento de colheita de dados (questionário) aos alunos do 3º e 4º Mestrados. O questionário será para aplicar via e-mail ao 3º Curso de Mestrado, através do e-mail institucional da escola, e presencialmente por papel ao 4º Curso de Mestrado, ambos durante o mês de Outubro de 2012.

Em anexo envio o instrumento de colheita de dados a utilizar, se obtiver a autorização, no fim posso disponibilizar o estudo realizado.

Agradeço toda a disponibilidade para responder com a brevidade possível a este pedido de autorização, considerando que todos os tempos em estudos de investigação são muito pequenos.

Com os melhores cumprimentos,

Fernanda Costa Nunes

Tlm: 966289289 – Mail: nandacosta@netcabo.pt

APÊNDICE VII – Autorização da Escola Superior de Enfermagem

Fernanda Costa

De: Secretariado da Presidência [secretariadocd@esel.pt]
Enviado: terça-feira, 16 de Outubro de 2012 10:34
Para: nandacosta@netcabo.pt
Cc: MARIA MANUELA GERALDES GANDARA JANEIRO SALVADO; CTC Secretariado; VIRIATO MASCARENHAS Moreira
Assunto: Pedido de autorização para aplicação do instrumento de colheita de dados aos alunos do 3º e 4º Cursos de Mestrado Área de Especialização de Gestão em Enfermagem

Exma. Senhora
Enfermeira Fernanda Costa

Por lapso foi enviado só os endereços de e-mail do 3º e 4º Cursos de Mestrado da Área de Especialização em Gestão de Enfermagem da ESEL, pelo facto pedimos desculpa.

Assim, vimos enviar a lista de endereços de e-mail do 3º Curso de Mestrado em Enfermagem da ESEL:

AlunosME2011-2013AECC@esel.pt; AlunosME2011-2013AEEMCEN@esel.pt; AlunosME2011-2013AEEMCEO@esel.pt; AlunosME2011-2013AEEMCEPI@esel.pt; AlunosME2011-2013AEEPSC@esel.pt; AlunosME2011-2013AEER@esel.pt; AlunosME2011-2013AEESIP@esel.pt; AlunosME2011-2013AEESMO@esel.pt; AlunosME2011-2013AEESMP@esel.pt; AlunosME2011-2013AEGE@esel.pt, afim dos estudantes rececionarem o respetivo questionário.

Com os melhores cumprimentos,

Patricia Marques

Assistente Técnico

Secretariado da Presidência

*Serviços Centrais - Pólo Maria Fernanda Resende
Avº do Brasil, 53-B 1700-063 LISBOA – PORTUGAL
Tel.: (351) 21 792 41 00 Fax: (351) 21 792 41 97
E-mail: secretariadocd@esel.pt*



Antes de imprimir este email pense bem se tem mesmo de o fazer.

De: Fernanda Costa [mailto:nandacosta@netcabo.pt]
Enviada: segunda-feira, 15 de Outubro de 2012 22:27
Para: Secretariado da Presidência
Cc: MARIA MANUELA GERALDES GANDARA JANEIRO SALVADO; CTC Secretariado; VIRIATO MASCARENHAS Moreira
Assunto: RE: Pedido de autorização para aplicação do instrumento de colheita de dados aos alunos do 3º e 4º Cursos de Mestrado Área de Especialização de Gestão em Enfermagem

Exmos/as Senhores/as Professoras, Comissão de Ética e Presidência da ESEL,

Agradeço muito a autorização para a aplicação do instrumento de colheita de dados no âmbito da realização da tese de dissertação a que me proponho:

“Perceção da justiça organizacional e comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros.”

Fico apenas com uma dúvida, o pedido de autorização de aplicação do instrumento de colheita de dados realizado (em anexo) foi efetuado para todos os alunos do 3º Mestrado (a aplicar através do correio eletrónico institucional da ESEL) e alunos do 4º Mestrado (por suporte de papel) e não apenas aos alunos no Mestrado na Área de Especialização de Gestão em Enfermagem da ESEL como é sugerido na vossa autorização.

Peço o grande favor de ver esta situação esclarecida e obter a respetiva autorização de modo a obter a amostra necessária para alcançar resultados o mais fidedignos possíveis.

Fico assim, a aguardar a vossa resposta o mais breve possível e com os respetivos endereços eletrónicos, para enviar o questionário o mais rapidamente possível a todos os alunos do 3º Mestrado e presencialmente aos de 4º Mestrado, de forma a cumprir a calendarização definida no cronograma (aplicação do instrumento de colheita de dados durante o mês de Outubro).

Peço desculpa pela insistência e agradeço toda a atenção dispensada na resolução desta situação,

Com os melhores cumprimentos,
Fernanda Costa Nunes

De: Secretariado da Presidência [<mailto:secretariadocd@esel.pt>]

Enviada: segunda-feira, 15 de Outubro de 2012 15:53

Para: nandacosta@netcabo.pt

Cc: MARIA MANUELA GERALDES GANDARA JANEIRO SALVADO; CTC Secretariado

Assunto: Pedido de autorização para aplicação do instrumento de colheita de dados aos alunos do 3º e 4º Cursos de Mestrado Área de Especialização de Gestão em Enfermagem

Exma. Senhora
Enfermeira Fernanda Costa Nunes

Em resposta ao seu pedido para a aplicação do instrumento de colheita de dados aos alunos do 3º e 4º Cursos de Mestrado na Área de Especialização de Gestão em Enfermagem da ESEL, vimos informar, que após ter tido parecer positivo da Comissão de Ética da ESEL, o mesmo foi autorizado pela Presidência da ESEL.

Assim, enviamos os endereços de e-mail AlunosME2011-2013AEGE@esel.pt; AlunosME2012-2014AEGE@esel.pt, que permitirão a receção do questionário pelos estudantes do 3º e 4º Cursos de Mestrado Área de Especialização de Gestão em Enfermagem. O e-mail a enviar aos estudantes deve ter toda a informação necessária a uma decisão esclarecida por parte dos estudantes.

Com os melhores cumprimentos,

Patricia Marques

Assistente Técnico

Secretariado da Presidência

Serviços Centrais - Pólo Maria Fernanda Resende

Avª do Brasil, 53-B 1700-063 LISBOA – PORTUGAL

Tel.: (351) 21 792 41 00 Fax: (351) 21 792 41 97

E-mail: secretariadocd@esel.pt



Antes de imprimir este email pense bem se tem mesmo de o fazer.

APÊNDICE VIII – Proposta de artigo para publicação

Perceção da Justiça Organizacional e os Comportamentos de Cidadania Organizacional dos Enfermeiros

Fernanda Costa Nunes, *Enfermeira Especialista em Reabilitação em Enfermagem no Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto*

Maria Filomena Gaspar, *Professora Doutora na Escola Superior de Enfermagem de Lisboa*

Viriato Moreira, *Professor Coordenador na Escola Superior de Enfermagem de Lisboa*

Este estudo de investigação tem como objetivo geral determinar a perceção de justiça organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional nos enfermeiros, identificando as dimensões de justiça distributiva, justiça procedimental, justiça interacional, comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização e os comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à pessoa.

Os profissionais de enfermagem assumem diferentes perceções de justiça organizacional, nas suas diversas dimensões, com eventuais implicações, ou não, na manifestação de comportamentos de cidadania organizacional no desempenho do seu exercício profissional no seio das organizações.

No desenvolvimento deste estudo foi utilizada uma metodologia quantitativa com recurso a um instrumento de recolha de dados com base em dois inquéritos, um para a avaliação da perceção de justiça organizacional nas suas várias dimensões e outro para avaliar os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros. Foi aplicado a enfermeiros a frequentar um curso de mestrado numa escola superior de enfermagem em Lisboa que tivessem superior hierárquico no seu exercício profissional, foram considerados válidos 206 questionários.

No tratamento de dados verificou-se que os enfermeiros não se sentem recompensados face às suas responsabilidades pela justiça distributiva. Relativamente à perceção de justiça procedimental, consideram que a organização não responde de forma satisfatória às questões de remuneração e avaliação de desempenho, que é uma perda de tempo apelar das decisões dos superiores hierárquicos apesar de considerarem que têm esse direito e que as organizações dispõem deste mecanismo de apelo. Em relação à justiça interacional, os enfermeiros referem que os seus superiores hierárquicos os tratam de forma justa e com respeito. Na avaliação do desempenho de comportamentos de cidadania organizacional, os enfermeiros apresentam muitos comportamentos de cidadania organizacional dirigidos tanto à organização como à pessoa.

Os resultados demonstram associação positiva entre as perceções de justiça procedimental e a interacional e o desempenho de comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização e à pessoa.

Palavras-chave: Enfermeiros; Justiça organizacional; Comportamentos de cidadania organizacional

The main purpose of this study is to determine the perception of organizational justice and the organizational citizenship behaviors of nurses, while identifying the dimensions of distributive justice, procedural justice, interactional justice, organizational citizenship behaviors directed to the organization and organizational citizenship behaviors directed to the person.

The nurse professionals take on different perceptions of organizational justice in its various dimensions, with possible implications in the manifestation of organizational citizenship behaviors on professional performance in the midst of organizations.

In developing this study the instrument used to collect data was based on two inquiries, one to evaluate the perception of organizational justice in its various dimensions, and the other to assess nurse behaviors of organizational citizenship. It was applied to nurses attending a master's course in a nurse college in Lisbon, who had a hierarchical superior in their professional context, 206 data collection instruments were considered valid.

Data treatment showed that nurses who do not feel rewarded in light of their responsibilities by distributive justice. In regards to their perception of procedural justice, they consider that the organization does not respond satisfactorily to monetary issues and performance evaluation and that it is a waste of time to appeal the decisions of their superiors despite considering that they are entitled to the appeal and that organizations dispose of the appropriate mechanism. In regards to interactional justice, nurses report that their hierarchy superiors treat them fairly and respectfully. As it pertains to performance evaluation of organizational citizenship, nurses present many organizational citizenship behaviors directed to the organizations and the person.

In the application of statistical tests a level of positive association was established between the perception of procedural justice and interactional justice and the performance of organizational citizenship directed to the organization and the person.

Keywords: Nurses, Organizational Justice, Organizational citizenship's behavior

Introdução

A gestão eficiente dos recursos humanos numa organização inclui e depende de vários fatores, onde a perceção da justiça organizacional surge como um requisito fundamental para o funcionamento efetivo da organização com capacidade de provocar eventuais alterações nos comportamentos dos profissionais.

As "perceções de justiça podem influenciar um leque muito expressivo de atitudes e comportamentos organizacionalmente relevantes, de que se exemplificam: satisfação, empenhamento, confiança, comportamentos de cidadania, comportamentos retaliatórios, turnover, absentismo, harmonia social, furtos, autoestima." (CUNHA *et al*, 2007, p.301).

Os comportamentos de cidadania organizacional (CCO) são comportamentos informais, não vinculativos a um contrato de trabalho mas de ordem e opção individual, que inseridos numa equipa contribuem para um melhor funcionamento organizacional.

Os CCO podem sofrer diversas influências, nomeadamente, a perceção da justiça organizacional a que o profissional de enfermagem é sujeito dentro da organização. Esta perceção pode, ou não, levar a mudanças nos seus CCO.

Alguns estudos referidos por Rego (2000), apontam no sentido de que os colaboradores que percecionam como injustos os resultados recebidos tendem a adotar um conjunto de atitudes e comportamentos organizacionalmente relevantes, de que são exemplos: insatisfação, pior desempenho individual e/ou organizacional, *turnover* e absentismo e menores índices de CCO.

A teoria de médio alcance de Afaf Meleis (1997) tem, neste contexto, uma adequação como referencial teórico, à luz do qual serão interpretados e compreendidos os resultados que derivam deste estudo, na medida em que impera uma redefinição da identidade organizacional do enfermeiro e da identidade pessoal da pessoa do enfermeiro face a diferentes realidades de transição organizacional a que é sujeito.

Justiça organizacional

Na sociedade, o conceito de justiça tem sido, ao longo dos tempos, uma questão fundamental, tendo servido de base ao desenvolvimento e organização de comportamentos, culturas e sociedades. Em termos globais, a justiça surge como elemento estruturante da civilização humana.

O conceito de justiça organizacional pode ser abordado de diversas formas e planos, nomeadamente, de um modo objetivo e subjetivo. Segundo Cunha *et al* (2007), "diz-se que uma decisão organizacional é objetivamente justa ou injusta quando adere ou não a um determinado critério normativo de justiça. Afirma-se que é subjetivamente justa ou injusta quando as pessoas a percecionam como tal." (CUNHA *et al*, 2007, p.278).

Cunha *et al* (2007) propõem um exemplo para maior perceção do conceito tripartido de justiça, numa sanção disciplinar podem ser identificados: a sanção propriamente dita (justiça distributiva), o processo que a determina (justiça procedimental) e o modo como o superior a transmite, explica e justifica ao colaborador (justiça interacional). A forma como estas três faces da justiça são implementadas determina o comportamento das pessoas, facilitando a compreensão das suas reações à justiça organizacional.

De acordo com Cunha *et al* (2007), alguns autores ainda dividem o conceito de justiça interacional em dois, nomeadamente, em interpessoal e informacional: na primeira, o líder adota um comportamento digno e respeitador (o grau de aceitação das decisões aumenta) e a segunda reflete o fornecimento de informações e a explicação / justificação das decisões (diminuem as reações negativas).

Um elemento fulcral para a perceção de justiça é a teoria da equidade, atribuída a Stacy Adams (1965), considera que as pessoas comparam os seus rácios (percecionados) com os rácios dos outros indivíduos, rácios iguais produzem estados equitativos e geram sentimentos de satisfação. Quando os rácios (percecionados) são diferentes, a parte com rácio maior é considerada como sobre recompensada (podendo advir sentimentos de culpa), e a parte com rácio menor é sub recompensada (podendo advir sentimentos de raiva).

A teoria da equidade foi perfilhada por Organ (1990), tendo-a sugerido como a base de sustentação para a compreensão da relação entre a perceção de justiça e o desempenho de CCO. A fundamentação para esta relação reside no pressuposto de que as pessoas adotam diversas respostas comportamentais perante situações de iniquidade e que pretendem diminuir ou eliminar.

Na perspetiva de Rego (2000), CCO são ações tendencialmente não obrigatórias e que não garantem a receção de recompensas (embora contribuam para a eficácia organizacional), sendo natural que as pessoas os deixem de executar quando se sentem alvo de iniquidade desfavorável ou com um incremento quando se sentem iniquamente favorecidas.

Segundo um estudo desenvolvido por Caldwell *et al* (2009), quanto maior for o nível de formação formal dos enfermeiros, menores serão os efeitos negativos da justiça procedimental.

A importância da justiça procedimental faz-se sentir num diverso leque de atitudes e comportamentos na vida organizacional, como a confiança no sistema e nos gestores, a harmonia social, o *turnover*, os CCO e os comportamentos retaliatórios (REGO, 2000).

Num estudo conduzido por Lavelle, McMahan e Harris (2009), revelou que as correlações entre a perceção de justiça organizacional e os CCO não foram significativas, no entanto concluíram que os colaboradores dirigem os seus CCO para determinados beneficiários nas organizações, dependendo do apoio percebido a partir dessas partes.

Numa revisão de meta-análise realizada por Organ e Ryan (1995) a 55 estudos quantitativos, estes concluíram que a perceção de justiça, o comportamento organizacional e o apoio do líder se correlacionam com a manifestação de CCO pelos colaboradores ao mesmo nível que a satisfação profissional.

De acordo com Moorman, Niehoff e Organ (1993), as perceções de justiça são importantes na promoção dos CCO, que o comportamento organizacional contribui para a satisfação profissional e para o compromisso, e que essas relações podem fornecer mais uma razão pela qual os gestores devem conceder uma ênfase considerável para o tratamento justo dos colaboradores.

Os resultados de um estudo, realizado por Konovsky e Organ (1996) a 402 funcionários de uma unidade hospitalar, concluíram que a perceção de justiça é um preditor determinante nos CCO dos colaboradores, promovendo um sentimento de confiança o que evoca um intercâmbio social que promove a manifestação dos CCO.

Comportamentos de cidadania organizacional

O estudo dos comportamentos de cidadania organizacional têm evoluído ao longo dos anos, surge como uma temática considerada como deveras importante para a eficácia organizacional, comportamentos não formais que contribuem para a concretização dos objetivos definidos pela organização. O seu estudo tem sido no sentido de perceber quais os fatores influentes nestes comportamentos, o que determina ou não estes comportamentos de escolha pessoal dos profissionais que contribuem para a concretização dos objetivos organizacionais.

Comportamento de cidadania organizacional, de acordo com Organ (2006), é um comportamento individual discricionário não diretamente ou explicitamente reconhecido pelo sistema formal de recompensas, que no seu conjunto promove o funcionamento efetivo e eficiente da organização.

Numa revisão da literatura realizada por Podsakoff *et al* (2000), identificaram 30 formas potencialmente diferentes de cidadania, tendo concluído que poderia ser analisada à luz de sete dimensões: o comportamento de ajuda; o desportivismo; a lealdade organizacional; a obediência organizacional; a iniciativa individual; a virtude cívica e o autodesenvolvimento.

Segundo Gaspar (2005), os CCO, geralmente, são aceites como contributos para o desempenho organizacional. Este efeito deve-se, na sua maioria, ao desenvolvimento de um ambiente social positivo e conducente à vontade de cooperar, onde as relações de trabalho evoluem no sentido de se atingirem os objetivos organizacionais. Ao manifestarem CCO, os colaboradores estão mais disponíveis para ajudar, para melhorarem as suas capacidades e competências, ao mesmo tempo que previnem problemas no local de trabalho.

Organ (2006) coloca a hipótese de que os CCO serão mais relevantes na medida em que o trabalho de equipa seja importante, uma vez que nesta situação se torna mais evidente a dimensão do altruísmo de forma contributiva para a eficácia organizacional.

De acordo com Cunha *et al* (2007), existe um conjunto considerável de características que tornam as pessoas mais ou menos propensas para a prática de CCO, como a consciência, propensão para a confiança, motivo afiliativo, orientação para o coletivo, autoestima, afetividade positiva, afetividade negativa, *locus* de controlo interno e profissionalismo. Igualmente outras variáveis têm sido descritas como influentes no desempenho de comportamentos de cidadania organizacional, como os comportamentos de liderança transformacional, liderança servidora, coesão grupal, a congruência pessoa-organização, *stress*, a participação na tomada de decisões e as características do trabalho.

Na perspetiva de Cunha *et al* (2007), a gestão das impressões pode ser definida como o processo de influência através do qual as pessoas tentam controlar as impressões que os outros formam sobre elas próprias e surge como fator importante no modo como os outros as percecionam, avaliam e tratam. De acordo com este conceito, os CCO podem ser considerados como estratégia com o objetivo de obter retribuições, como promoções, reconhecimentos, entre outros. Assim, torna-se relevante que a organização perceba os motivos destes CCO, se o objetivo é gerar boa impressão ou se são genuinamente bons cidadãos, o motivo pode determinar o desempenho ou não de CCO na ausência do superior.

Segundo Rego (2000), os CCO podem: aumentar a produtividade dos colegas de trabalho; incrementar a produtividade dos gestores; diminuir custos e libertar recursos para a atividade mais produtiva; reduzir a necessidade de imputar recursos a atividades de pura manutenção; facilitar a coordenação entre os membros das equipas e entre os vários grupos de trabalho; contribuir para reter e atrair as pessoas mais competentes; facilitar a estabilidade do desempenho organizacional; contribuir para a melhoria da qualidade das decisões; facilitar a adaptação da organização às mudanças ambientais; contribuir para a melhoria da qualidade das decisões; contribuir para a satisfação, fidelidade e aumento da clientela. Os CCO, embora não formalmente prescritos e exigidos, são essenciais para a sobrevivência, progresso e eficácia das organizações.

Perceção de justiça e comportamentos de cidadania organizacional

Partindo da evidência empírica de que os CCO se revelam como importantes contributos para a eficiência efetiva organizacional, importa a investigação dos seus mecanismos influentes. Segundo Organ (2006), os CCO promovem uma variedade de importantes *outcomes* organizacionais, quer em quantidade como em qualidade, na produtividade do grupo de trabalho, *performance* da equipa, satisfação do cliente, diminuição das queixas, maior lucro, maior rentabilidade e eficiência operacional.

Existem diversos fatores que influenciam os comportamentos de cidadania organizacional, nomeadamente, a satisfação, as perceções de justiça, a confiança, o empenhamento organizacional, o apoio organizacional percecionado e o sentimento psicológico de comunidade de trabalho. Concretamente em relação às perceções de justiça, as pessoas com maiores perceções positivas

podem adotar mais CCO porque adquirem maiores índices de confiança, estabelecem com a sua organização uma relação de troca social e desejam agir de forma recíproca para com quem os beneficia (CUNHA *et al*, 2007).

De acordo com Rego (2000), os estudos não são unânimes sobre qual das três faces da justiça é mais importante, parece existir uma predominância da justiça procedimental e interacional, mas com dados reveladores de que a justiça distributiva também é fundamental. Muitos gestores podem incrementar os CCO nos seus colaboradores se os tratarem com justiça, dignidade, consideração e respeito.

Rego (2002) construiu uma tabela, com base em vários autores, onde identifica os potenciais fatores que induzem o comprometimento organizacional, tais como: satisfação com o trabalho; congruência pessoa-cargo; satisfação de expectativas; justiça organizacional; apoio organizacional percebido; comportamento apoiante do líder; práticas de comunicação e participação; políticas de recrutamento e seleção; socialização; formação; promoções; planos de remuneração e benefícios; processos de despedimento; assunção de responsabilidades sociais pela empresa.

Coyle-Shapiro, Kessel, e Purcell (2004), realizaram um estudo em que abordaram duas possíveis explicações para o desenvolvimento de CCO em 387 funcionários num hospital, a primeira explicação surge como forma retributiva do tratamento justo da organização, a segunda em como os CCO fazem parte integrante do conteúdo funcional do seu trabalho. A principal conclusão deste estudo sugere que a relação do colaborador com a sua organização empregadora é fundamental para comportamentos de cidadania, independentemente se os definem como comportamentos que integram o conteúdo do seu papel ou extra papel.

Num estudo conduzido por Rezaiean *et al* (2010), para determinar os fatores organizacionais mais influentes nos CCO dos enfermeiros, concluíram que a perceção de justiça organizacional exerce um efeito indireto sobre os CCO e que existe ligação entre o comprometimento organizacional, a satisfação profissional e a manifestação de CCO.

Segundo Organ (1990), os CCO são amplamente influenciados pela justiça organizacional, traduzidos na perceção que o colaborador adquire na forma como é tratado pelos líderes, como pela estrutura da organização.

Contextualização com o modelo teórico de Afaf Meleis

O modelo teórico de médio alcance de Afaf Meleis tem a transição como conceito central, de acordo com Meleis (2010) as propriedades universais das transições correspondem a processos, direções e mudanças nos padrões de vida. A nível organizacional, as situações da transição ocorrem na estrutura, função ou dinâmica que influenciam a qualidade e as consequências na experiência da transição ao nível de significados, expectativas, níveis de conhecimento e competência, ambiente, nível de planificação, bem-estar físico e emocional.

A transição requer que a pessoa incorpore novos conhecimentos, para alterar o comportamento, a definição de si no contexto, de um *self* saudável.

De acordo com Meleis (1997), cada pessoa tem uma perspetiva do mundo que a rodeia, através da qual percebe, compreende e interpreta situações e eventos na sua vida. As perspetivas individuais refletem a cultura, educação, experiências de trabalho e valores que vão influenciar os pontos de vista sobre eventos e situações que eventualmente ocorram.

Transições organizacionais representam transições no meio ambiente, podem ser precipitadas por mudanças no ambiente social mais amplo, político ou económico ou por alterações na estrutura ou dinâmica intraorganizacional.

A perceção da justiça organizacional pode precipitar uma vivência de transição organizacional para os enfermeiros em que irá depender do conhecimento / consciência, do envolvimento, da mudança e diferença e do tempo de transição. Estas propriedades da transição são influenciadas por condições inibitórias e/ou facilitadoras de todo o processo de modo a integrar o novo *self* e alcançar o nível de mestria com a aquisição de novas competências.

O processo de transição dos enfermeiros face à perceção da justiça organizacional pode levar a ajustamentos do *self* e provocar eventualmente alterações nos comportamentos dos profissionais de enfermagem nomeadamente nos CCO quer dirigidos à organização como os dirigidos à pessoa. A par desta transição está a transição pessoal e profissional de desenvolvimento (RICH, 2010) que se reporta à redefinição da identidade pessoal e profissional do enfermeiro, diferentes realidades potenciam novas formas de ver os clientes, de perspetivar a prática, sendo assim priorizados diferentes aspetos dos cuidados que se traduzem em *outcomes* do cliente e enfermeiro e que acarretam uma mudança na forma como o enfermeiro perspetiva o seu cliente, a sua prática, o seu *self* e o seu *self* profissional.

As organizações deparam-se com a necessidade premente de encontrar soluções para os desafios da gestão de recursos humanos e o conhecimento desses processos de transição subjacentes às mudanças antecipadas poderão facilitar a implementação de novas estratégias.

Estes constituem uma estratégia organizacional para facilitar o processo de transição, oferecendo uma compensação ao aumento do esforço e entrega exigidos no desempenho das respetivas funções.

Como *outcomes* dos enfermeiros, podem ser considerados os sentimentos de confiança, orientação para os objetivos pessoais, profissionais e organizacionais, o que se constitui como um *outcome* indicador de um processo de transição bem concluído.

METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Tipo de estudo

Este estudo corresponde a um estudo realizado em meio natural, transversal no tempo em que se pretende estabelecer a relação entre as variáveis de interesse através da abordagem da investigação quantitativa.

População alvo

Enfermeiros com dependência hierárquica a frequentar um Curso de Mestrado numa Escola Superior de Enfermagem em Lisboa.

Participantes

A amostra não probabilística por conveniência é constituída por 206 enfermeiros, com dependência hierárquica, que se encontram a frequentar um Curso de Mestrado numa Escola Superior de Enfermagem em Lisboa.

Considerações ético-legais

Na realização deste estudo foram considerados os princípios ético-legais definidos para trabalhos de investigação, como consentimento livre e esclarecido, o direito ao anonimato dos participantes, confidencialidade dos dados, obtenção das autorizações dos autores dos questionários do instrumento de recolha de dados e da comissão de ética da Escola Superior de Enfermagem.

Instrumento de recolha de dados

O questionário é composto por dois inquéritos de autores diferentes, o que avalia a perceção da justiça organizacional é da autoria do Professor Doutor Arménio Rego. O inquérito que avalia os CCO é da autoria da Professora Doutora Filomena Gaspar.

O questionário é formado por quatro grupos, com um total de 57 questões, todas de resposta fechada.

No primeiro grupo é exposto o esclarecimento sobre o propósito do estudo, de forma a obter o consentimento informado para a participação no estudo.

O segundo grupo é constituído por sete questões de resposta fechada que têm o objetivo de realizar a caracterização sociodemográfica e profissional da amostra.

O terceiro grupo é constituído por um inquérito que tem o objetivo de avaliar a perceção da justiça organizacional é composto por 15 itens organizados em três estruturas:

- A avaliação da dimensão da perceção de justiça distributiva é realizada através dos itens 2, 5, 8, 14, 15
- A avaliação da dimensão da perceção de justiça procedimental é realizada através dos itens 3, 4, 6, 7, 12;
- A avaliação da dimensão da perceção de justiça interacional é realizada através dos itens 1, 9, 10, 11, 13.

O quarto grupo é constituído por um inquérito que tem o objetivo de avaliar os CCO dos enfermeiros é composto por 35 itens organizados em duas estruturas de segunda ordem:

- A avaliação da dimensão dos CCO dirigidos à organização: itens do 1 ao 18;
- A avaliação da dimensão dos CCO dirigidos às pessoas: itens do 19 ao 35.

As análises efetuadas por Rego (2002) e Gaspar (2005) demonstraram a elevada consistência interna das dimensões utilizadas para medir as perceções de justiça e os CCO. Os itens utilizados para medir a perceção de justiça distributiva apresentam um coeficiente Alfa de Cronbach, de 0.94 com $n=224$, os itens utilizados para medir a perceção de justiça procedimental apresentam um Alfa de Cronbach, de 0.74 para $n=224$ e os itens que medem a perceção de justiça interacional apresentam um coeficiente Alfa de Cronbach, de 0.87 para $n=224$. Já os itens considerados para avaliar os CCO dos enfermeiros, apresentam um coeficiente Alfa de Cronbach de 0.90 para um $n=309$.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Tratamento de dados

Na realização deste estudo de investigação foi recolhida uma amostra não probabilística por conveniência constituída por 206 enfermeiros a frequentar um Curso de Mestrado de uma Escola Superior de Enfermagem em Lisboa.

Caraterização sociodemográfica dos enfermeiros

No tratamento de dados, em termos da caraterização sociodemográfica da amostra, verificou-se que 80,1% da amostra ($n=165$) é do género feminino, 61,7% ($n=127$) dos enfermeiros têm entre 21 e 30 anos e 92,2% ($n=190$) possui formação académica ao nível da licenciatura.

Considerando que a variável idade foi questionada através de escalões, ou seja, considerados dados em classes, é possível calcular com valores aproximados para a média desta variável admitindo os valores dos pontos médios de cada classe, o valor calculado é 33,1375 anos.

Tabela 1. Distribuição das respostas relativas à caracterização sociodemográfica dos enfermeiros

	n	%	Moda	Mediana
Género				
Feminino	165	80,1	1	1,00
Masculino	41	19,9		
Idade				
21-30 Anos	127	61,7		
31-40 Anos	53	25,7	1	1,00
41-50 Anos	25	12,1		
> 50 Anos	1	0,5		
Formação académica				
Licenciatura	190	92,2	2	2,00
Mestrado	16	7,8		

Caraterização socioprofissional dos enfermeiros

No total dos enfermeiros foi observado que 81,6% (n=168) exerce funções profissionais no hospital, 62,6% (n=129) dos enfermeiros possui um contrato individual de trabalho por tempo indeterminado como vínculo profissional, quase na sua totalidade pertencem à categoria profissional de enfermeiro 98,5% (n=203) e na sua maioria exercem há menos de 10 anos, 37,9% (n=78) entre 0 e 5 anos e 35,4% (n=73) entre 6 e 10 anos.

Considerando que a variável idade foi questionada através de escalões, ou seja, considerados dados em classes, é possível calcular com valores aproximados para a média desta variável admitindo os valores dos pontos médios de cada classe, o valor calculado é 8,4355 anos.

Tabela 2. Distribuição das respostas relativas à caracterização socioprofissional dos enfermeiros

	n	%	Moda	Mediana
Identificação do local de exercício profissional				
Cuidados de Saúde Primários	32	15,5		
Hospital	168	81,6	2	2,00
Outro	6	2,9		
Tipo de vínculo profissional				
Contrato individual de trabalho a termo certo	8	3,9		
Contrato individual de trabalho a termo incerto	7	3,4		
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado	129	62,6	3	3,00
Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas	57	27,7		
Outro	5	2,4		
Categoria profissional				
Enfermeiro	203	98,5	1	1,00
Enfermeiro principal / Categoria subsistente	3	1,5		
Tempo de exercício profissional				
0-5 Anos	78	37,9		
6-10 Anos	73	35,4		
11-15 Anos	24	11,7	1	2,00
16-20 Anos	13	6,3		
> 20 Anos	18	8,7		

Perceção de justiça organizacional

Tendo em conta que as variáveis que avaliam a dimensão da perceção de justiça organizacional são variáveis qualitativas mas estão medidas através de escalas de Likert com pelo menos 5 níveis, é possível realizar uma aproximação quantitativa ao seu tratamento, pelo que se apresenta em seguida os resultados desse tratamento.

Perceção de justiça distributiva

Nos resultados da avaliação da perceção de justiça distributiva dos enfermeiros verificou-se que na amostra 64,1% (n=132) dos enfermeiros não se sentem justamente recompensados face às suas responsabilidades, 54,9% (n=113) não se sentem recompensados justamente atendendo ao stress e pressões do cargo, 69,9% (n=144) não consideram o seu salário justo, 50% (103) atendendo à sua experiência sentem-se injustamente recompensados e 58,3% (n=120) considerando o esforço no exercício profissional não se sentem justamente recompensados.

Perceção de justiça procedimental

No que diz respeito à perceção da justiça procedimental a categoria mais frequente não é sempre a mesma, oscilando entre 1 e 4. Nomeadamente 30,6% (n=63) dos enfermeiros responderam "É completamente falsa" que quando colocam questões em relação à

sua remuneração e avaliação de desempenho estas sejam respondidas prontamente, 42,2% (n=87) igualmente escolhem esta posição sobre a organização tentar compreender as opiniões relativamente às decisões e políticas de remuneração. Por outro lado, 23,3 % (n=48) dos enfermeiros consideram que a sua organização possui um mecanismo que permite apelar das decisões, 24,3% (n=50) assinalam que “É um pouco verdadeira” a afirmação de que é uma perda de tempo apelar das decisões tomadas mas que simultaneamente podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos chefes são referidos por 30,1% (n=62) da amostra.

Percepção de justiça interacional

Em relação à dimensão de percepção de justiça interacional, a moda das respostas às questões colocadas situa-se entre a opção 4 e 5, demonstrando que os superiores hierárquicos revelam algum interesse em serem justos, fornecem informações, tornam claro o que esperam, dando explicações com sentido e tratando com respeito e consideração os enfermeiros.

CCO dos enfermeiros

CCO dos enfermeiros dirigidos à organização

Na avaliação dos CCO dirigidos à organização, observa-se que a Moda da opinião dos enfermeiros se situou maioritariamente na opção “Muita”, apenas uma Moda se localizou na opção “Moderada” na pergunta se mostra orgulho na instituição a que pertence, e em dois itens a Moda foi a opção “Total” quando questionados se informam da existência de material deteriorado e se mostram preocupação com a higiene do serviço. Revelando que os enfermeiros, na sua maioria, desempenham muitos CCO dirigidos à organização nos itens inquiridos.

CCO dos enfermeiros dirigidos à pessoa

Nas questões que avaliam os CCO dirigidos à pessoa, a Moda das respostas pelos enfermeiros foi a opção “Muita”, numa questão foi “Moderada” quando questionados se quando prestam cuidados diretos ao cliente não falam com outras pessoas ou colegas, em dois itens foi “Total” nas questões que atualizam voluntariamente a informação a um colega que esteve ausente do serviço, e se evitam recorrer a termos técnicos que possam reduzir o nível de compreensão que os familiares e clientes possam ter de uma situação. Demonstrando que os enfermeiros, maioritariamente, exercem muitos CCO dirigidos à pessoa.

Dimensões de percepção de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

Nas avaliações das dimensões de percepção da justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa, tendo por base a média das variáveis como pela AFE, os resultados são similares, os valores de Sk alternam, apresentam valor positivo exceto na percepção de justiça interacional e nos CCO dirigidos à pessoa, o que se traduz numa distribuição da amostra com enviesamento positivo ou assimétrica à direita na sua maioria. Os valores de Ku também flutuam, dois resultados apresentam valor positivo, percepção de justiça distributiva e os CCO dirigidos à pessoa, os outros três possuem valor negativo traduzindo, na sua maioria, uma distribuição dos enfermeiros do tipo platocúrtica.

AFE das dimensões de justiça distributiva, percepção de justiça procedimental, percepção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

Alternativamente à média para calcular o score para cada uma das dimensões de avaliação, é efetuada a análise fatorial sobre as respostas às questões que pertencem a cada uma das dimensões e reteve-se o primeiro fator. A tabela seguinte apresenta detalhes sobre a qualidade das análises fatoriais.

Tabela 3. Medidas da qualidade da AFE efetuada a cada um dos scores nas dimensões em que foi retido o primeiro componente principal

	KMO	% Variância explicada	Teste esfericidade Bartlett's
Percepção justiça distributiva	0,809	71,436	669,135
Percepção justiça procedimental	0,735	46,903	197,406
Percepção justiça interacional	0,819	72,327	741,144
CCO dirigidos à organização	0,782	28,929	1362,923
CCO dirigidos à pessoa	0,832	29,064	934,480

Para analisar a qualidade o componente principal foi aplicado o teste de KMO de adequação da amostra e o de esfericidade de Bartlett. Em todas as dimensões estudadas os questionários demonstram um KMO entre os 0,735 e os 0,832, o que revela uma razoável (entre 0,700 e 0,800) e boa (entre 0,800 e 0,900) adequação da amostra. A análise fatorial é particularmente boa nos casos da percepção justiça distributiva e da percepção justiça interacional, em que mais de 70% da variância total é explicada pelo primeiro fator. Os resultados não são tão bons nos casos dos CCO dirigidos à organização e dos CCO dirigidos à pessoa, em geral só cerca de 30% da variância é explicada pelo primeiro fator.

Correlação entre a percepção de justiça organizacional e os CCO dos enfermeiros

De acordo com a literatura, a percepção de justiça organizacional influencia e pode, inclusivamente, determinar os CCO dos profissionais dentro de uma organização. Assim, nas cinco dimensões identificadas nos questionários aplicados à amostra:

perceção de justiça distributiva; perceção de justiça procedimental; perceção de justiça interacional; CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa, foi aplicado o coeficiente de correlação de Spearman e Pearson de forma a averiguar o tipo de associação existentes entre estas dimensões.

Da aplicação dos coeficientes de correlação de Spearman e de Pearson, nas dimensões da perceção de justiça distributiva e os CCO dirigidos à organização e à pessoa foram obtidos valores reveladores de uma fraca associação com $p < 0,05$, não sendo possível estabelecer uma associação entre as duas variáveis. Pelo contrário, entre as dimensões de perceção de justiça procedimental e os CCO dirigidos à organização foram obtidos valores sugestivos de uma forte associação, com os CCO dirigidos à pessoa o valor de correlação é menor mas igualmente sugestivo de associação entre as duas variáveis, que o aumento de uma das dimensões está associada ao aumento da outra. Claramente, entre as dimensões da perceção de justiça interacional e os CCO dirigidos à organização existe uma forte associação, sendo também forte com os CCO dirigidos à pessoa, assim um aumento da perceção de justiça interacional pode implicar um aumento dos CCO para com a organização e a pessoa.

Tabela 4. Distribuição da análise de correlação entre os scores das dimensões na perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional e os CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa.

		CCO dirigidos à organização	CCO dirigidos à pessoa
Perceção justiça distributiva	Coeficiente correlação Spearman	-0,042	-0,091
	Coeficiente correlação Pearson	0,043	-0,078
Perceção justiça procedimental	Coeficiente correlação Spearman	0,198	0,070
	Coeficiente correlação Pearson	0,189	0,038
Perceção justiça interacional	Coeficiente correlação Spearman	0,293	0,106
	Coeficiente correlação Pearson	0,262	0,083

Nota: são destacados os coeficientes significativos

Comportamento das diferentes dimensões nos diversos grupos de respondentes

A título exploratório foram realizados ensaios que permitiram verificar em que medida diferentes grupos de respondentes revelam comportamentos diversos nas dimensões pesquisadas neste estudo.

As tabelas seguintes apresentam a média do score para as diversas dimensões calculado como média das respostas ou como o primeiro componente principal para os diversos grupos da população.

As tabelas apresentam resultados similares, quando utilizada a média de respostas ou a média do componente principal, apenas difere em dois grupos, na avaliação da perceção de justiça procedimental, na média de respostas o grupo mais significativo de respondentes corresponde ao grupo etário superior aos 50 anos com formação académica ao nível do mestrado, enquanto na média por componente principal corresponde ao grupo etário entre os 31 e 40 anos e ao nível académico da licenciatura.

Assim, é possível verificar que, na amostra sujeita ao estudo de investigação e no grupo de questões que avalia a perceção de justiça distributiva, se regista que o género masculino, o grupo etário superior a 50 anos, com o nível académico de licenciatura, que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com contrato de trabalho a termo certo, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional até aos 5 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de perceção de justiça distributiva.

Na avaliação da perceção de justiça procedimental na amostra, o género masculino, os que apresentam idade superior a 50 anos e nível académico de mestrado (considerando a média das respostas) ou com idades entre os 31 e os 40 anos e nível de formação de licenciatura (considerando a média do componente principal), que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com contrato de trabalho a termo certo, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional situado entre os 11 e 15 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de perceção de justiça procedimental.

Em relação à avaliação da perceção de justiça interacional na amostra, o género feminino, os que apresentam idade superior a 50 anos, com nível académico de licenciatura, que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com contrato de trabalho a termo certo, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional situado entre os 16 e 20 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de perceção de justiça interacional.

Relativamente à demonstração de CCO dirigidos à organização e à pessoa na amostra, os maiores resultados das médias nos grupos é sobreponível assim, o género feminino, os que apresentam idades entre os 41 e os 50 anos, com nível académico de mestrado, que exercem funções profissionais em outro local que não seja CSP ou hospital, com vínculo profissional não identificado, com a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente e com um tempo de exercício profissional superior a 20 anos, apresentam respostas que demonstram maiores índices de desempenho de CCO dirigidos à organização e à pessoa.

Análise ANOVA

Para analisar em que medida as diferenças registadas são estatisticamente significativas foi aplicado uma análise ANOVA para testar a igualdade dos scores das várias dimensões nesses grupos.

Considerando como limiar de significância o valor de 0,05 nas análises ANOVA, podemos verificar, nas tabelas seguintes, que se verificam diferenças estatisticamente significativas no que respeita à perceção de justiça distributiva e à perceção de justiça procedimental de acordo com o local de exercício profissional e o vínculo profissional. No que respeita à perceção de justiça interacional existem diferenças estatisticamente significativas de acordo com o local de exercício profissional e o tempo de exercício profissional. Nos CCO dirigidos à organização detetam-se diferenças significativas de acordo com a idade, local de exercício profissional e tempo de exercício profissional. Por último, nos CCO dirigidos à pessoa existem diferenças significativas relativamente à idade, vínculo profissional e tempo de exercício profissional.

Quando se aplica a ANOVA aos scores do primeiro componente da análise fatorial, verifica-se, relativamente à perceção de justiça distributiva há diferenças de acordo com o local de exercício profissional e o vínculo profissional. Relativamente à perceção de justiça procedimental há diferenças de acordo com o local de exercício profissional, o vínculo profissional e a categoria profissional. Na perceção de justiça interacional há diferenças de acordo com o local de exercício profissional e o tempo de exercício profissional. Nos CCO dirigidos à organização detetam-se diferenças significativas de acordo com a idade, local de exercício profissional e tempo de exercício profissional. Por último, nos CCO dirigidos à pessoa existem diferenças significativas relativamente à idade, vínculo profissional e tempo de exercício profissional.

Comparando a aplicação às duas medidas das dimensões verifica-se que os resultados são muito semelhantes só existindo diferenças na categoria profissional para perceção de justiça procedimental, que no teste de igualdade do score das dimensões tem um valor de sig=0,064, que não rejeita igualdade na média e no teste de igualdade das médias do componente principal da AFE tem um valor de sig=0,033, demonstrando diferença na média da amostra estudada. Os restantes resultados são similares, as médias são diferentes (significância < 0,05) na variável idade nos CCO dirigidos à organização e dirigidos à pessoa. Na variável da identificação do local de exercício profissional em relação à perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional e CCO dirigidos à organização não apresenta um resultado de igualdade de médias com significância. Para a variável identificação do vínculo profissional, este apresenta médias diferentes para a perceção de justiça distributiva, perceção de justiça procedimental e CCO dirigidos à pessoa. Por fim a variável da identificação do tempo de exercício profissional não apresenta um nível de igualdade de médias para a perceção de justiça interacional e para os CCO dirigidos à pessoa.

Tabela 5. Resultado da análise ANOVA para o teste de igualdade das médias dos *scores* nas dimensões de perceção justiça distributiva, perceção justiça procedimental, perceção justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

	Teste de igualdade média (ANOVA)									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
Género	0,767	0,382	2,582	0,110	0,044	0,834	0,469	0,494	0,490	0,485
Idade	0,482	0,695	0,163	0,921	2,262	0,082	3,923	0,009	5,512	0,001
Formação académica	1,956	0,163	0,177	0,675	0,052	0,820	0,802	0,372	0,753	0,386
Local de exercício profissional	8,658	0,000	6,464	0,002	4,560	0,012	3,619	0,029	1,257	0,287
Vínculo profissional	3,707	0,006	2,786	0,028	2,319	0,058	2,107	0,081	2,538	0,041
Categoria profissional	0,001	0,973	3,455	0,064	0,426	0,515	0,723	0,396	0,132	0,717
Tempo de exercício profissional	1,171	0,325	0,688	0,601	3,080	0,017	3,060	0,018	5,715	0,000

Tabela 6. Resultado da análise ANOVA para o teste de igualdade das médias dos *scores* no componente principal da AFE nas dimensões de perceção justiça distributiva, perceção de justiça procedimental, perceção de justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa

	Teste de igualdade média dimensão componente principal (ANOVA)									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
Género	0,771	0,381	1,586	0,209	0,043	0,836	0,821	0,366	0,839	0,361
Idade	0,488	0,691	0,711	0,547	2,238	0,085	4,243	0,006	5,746	0,001
Formação académica	1,934	0,166	0,415	0,520	0,054	0,817	0,866	0,353	1,013	0,315
Local de exercício profissional	8,768	0,000	9,510	0,000	4,576	0,011	3,415	0,035	1,327	0,268
Vínculo profissional	3,811	0,005	2,700	0,032	2,311	0,059	2,274	0,063	2,613	0,037
Categoria profissional	0,002	0,968	4,610	0,033	0,419	0,518	0,670	0,414	0,042	0,838
Tempo de exercício profissional	1,196	0,314	1,161	0,329	3,068	0,018	3,346	0,011	5,791	0,000

4.10. Testes não paramétricos

Tendo em conta a natureza das variáveis utilizadas, que pode colocar em causa a verificação dos pressupostos de análise ANOVA, são feitos adicionalmente testes não paramétricos menos exigentes em termos de hipóteses, para analisar a igualdade da distribuição nas dimensões estudadas.

Tabela 7. Resultados da análise da igualdade de distribuição dos *scores* das médias nas dimensões de perceção justiça distributiva, perceção justiça procedimental, perceção justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa aplicando testes não paramétricos

	Teste de Kruskal Wallis									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão
Género	0,371	H nula não rejeitada	0,183	H nula não rejeitada	0,801	H nula não rejeitada	0,245	H nula não rejeitada	0,546	H nula não rejeitada
Idade	0,417	H nula não rejeitada	0,967	H nula não rejeitada	0,062	H nula não rejeitada	0,007	H nula rejeitada	0,001	H nula rejeitada
Formação académica	0,195	H nula não rejeitada	0,781	H nula não rejeitada	0,899	H nula não rejeitada	0,226	H nula não rejeitada	0,404	H nula não rejeitada
Local de exercício profissional	0,002	H nula rejeitada	0,003	H nula rejeitada	0,031	H nula rejeitada	0,243	H nula não rejeitada	0,577	H nula não rejeitada
Vínculo profissional	0,022	H nula rejeitada	0,009	H nula rejeitada	0,097	H nula não rejeitada	0,055	H nula não rejeitada	0,105	H nula não rejeitada
Categoria profissional	0,793	H nula não rejeitada	0,085	H nula não rejeitada	0,601	H nula não rejeitada	0,218	H nula aceite	0,561	H nula não rejeitada
Tempo de exercício profissional	0,502	H nula não rejeitada	0,462	H nula não rejeitada	0,015	H nula rejeitada	0,012	H nula rejeitada	0,000	H nula rejeitada

Tendo em conta que os vários testes dão os mesmos resultados, temos alguma robustez das conclusões do estudo. Apenas no caso da análise da relação entre a identificação do tipo de vínculo profissional e os CCO dirigidos à organização se verifica que numa situação a hipótese nula é rejeitada e na outra não, o que significa que não há tanta evidência estatística no sentido de afirmar com total certeza que este resultado se verifique.

Na generalidade dos casos há concordância entre os resultados obtidos com as duas metodologias, análise ANOVA e teste Kruskal Wallis, o que sinaliza uma elevada robustez destes resultados. Exceto em dois casos na análise do *score* das dimensões (tabela 5 e 7) em que a identificação do local de exercício profissional e os CCO dirigidos à organização, e a identificação do vínculo profissional com os CCO dirigidos à pessoa, apresentam um nível de significância <0,05 na análise ANOVA e no teste Kruskal Wallis não rejeita a hipótese nula (sig> 0,05). Na análise dos *scores* do primeiro componente principal da AFE (tabela 6 e 8) também não existe concordância em dois casos, a identificação da categoria profissional e a perceção de justiça procedimental, e na identificação do vínculo profissional e os CCO dirigidos à pessoa, que na análise ANOVA apresentam um nível de significância < 0,05 e no teste Kruskal Wallis não rejeita a hipótese nula (sig>0,05).

Tabela 8. Resultados da análise da igualdade de distribuição dos *scores* do primeiro componente principal das dimensões de perceção justiça distributiva, perceção justiça procedimental, perceção justiça interacional, CCO dirigidos à organização e CCO dirigidos à pessoa aplicando testes não paramétricos

	Teste de Kruskal Wallis									
	Perceção de justiça distributiva		Perceção de justiça procedimental		Perceção de justiça interacional		CCO dirigidos à organização		CCO dirigidos à pessoa	
	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão	Sig	Decisão
Género	0,366	H nula não rejeitada	0,361	H nula não rejeitada	0,747	H nula não rejeitada	0,179	H nula não rejeitada	0,396	H nula não rejeitada
Idade	0,466	H nula não rejeitada	0,690	H nula não rejeitada	0,071	H nula não rejeitada	0,005	H nula rejeitada	0,001	H nula rejeitada
Formação académica	0,233	H nula não rejeitada	0,560	H nula não rejeitada	0,904	H nula não rejeitada	0,213	H nula não rejeitada	0,392	H nula não rejeitada
Local de exercício profissional	0,002	H nula rejeitada	0,001	H nula rejeitada	0,027	H nula rejeitada	0,236	H nula não rejeitada	0,495	H nula não rejeitada
Vínculo profissional	0,019	H nula rejeitada	0,034	H nula rejeitada	0,116	H nula não rejeitada	0,048	H nula rejeitada	0,130	H nula não rejeitada
Categoria profissional	0,817	H nula não rejeitada	0,145	H nula não rejeitada	0,633	H nula não rejeitada	0,236	H nula não rejeitada	0,693	H nula não rejeitada
Tempo de exercício profissional	0,507	H nula não rejeitada	0,316	H nula não rejeitada	0,016	H nula rejeitada	0,007	H nula rejeitada	0,000	H nula rejeitada

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao longo deste estudo de investigação foi apresentada a influência da perceção de justiça pelos enfermeiros sobre os CCO e a importância do seu desempenho no seio das organizações.

As organizações para sobreviver e alcançar os seus objetivos necessitam de colaboradores disponíveis para a adoção de comportamentos que não se limitem aos definidos contratualmente.

Após o tratamento dos dados é possível afirmar que, na amostra de enfermeiros inquiridos, 80,1% (n=165) pertencem ao género feminino, o que seria de esperar considerando a prevalência das mulheres na profissão de enfermagem. Nos resultados obtidos, observou-se que o género masculino apresenta maiores perceções de justiça distributiva e procedimental por outro lado o género feminino apresenta maiores perceções de justiça interacional e demonstram mais CCO dirigidos à organização e à pessoa. Culturalmente os homens preocupam-se mais com questões procedimentais e as mulheres com relacionais o que se verifica também neste estudo.

Os respondentes a este estudo apresentam uma média de 33 anos de idade, e maiores níveis de perceção de justiça organizacional nas suas três dimensões a partir dos 31 anos (considerando a média do componente principal). Os que tem idade compreendida entre os 41 e 50 anos de idade demonstram maiores desempenhos de CCO dirigidos à organização e à pessoa.

Como seria de esperar 92,2% (n=190) dos enfermeiros participantes no estudo possui formação académica ao nível da licenciatura, considerando que um pré-requisito para pertencer à amostra era frequentar um curso de mestrado e como pré requisito para a frequência deste curso é a licenciatura. Dos respondentes apenas 7,8% (n=16) afirmaram deter o nível académico de mestrado, o que poderá ser em outras áreas ou não, foi algo que não foi possível determinar com o instrumento de recolha de dados aplicado. Da totalidade da amostra, na distribuição da média de respostas, os enfermeiros com nível académico de licenciatura demonstram maiores níveis de perceção de justiça distributiva e interacional e menores de justiça procedimental, na distribuição segundo a

média do componente principal, todos os enfermeiros com nível académico de licenciatura detêm maiores perceções de justiça nas três dimensões, nas duas distribuições os enfermeiros detentores de mestrado demonstram maiores desempenhos de CCO. Estes resultados, na sua maioria, não refletem o descrito na literatura, que maiores perceções de justiça organizacional promovem maiores desempenhos de CCO, existindo provavelmente a interferência de variáveis estranhas não identificadas neste estudo.

Dos enfermeiros constituintes da amostra, 81,6% (n=168) afirma exercer funções profissionais no hospital e são os que apresentam menores perceções de justiça organizacional e de desempenho de CCO, apenas 2,9% (n=6) referem exercer funções em outro local que não cuidados de saúde primários ou hospital e são os que demonstram maiores níveis de perceção de justiça e de desempenho de CCO. É algo que surgiu como limitação deste estudo, não ser possível a identificação de todos os locais de exercício profissional, com este instrumento de recolha de dados.

Dos enfermeiros inquiridos 62,6% (n=129) possui vínculo profissional através de contrato individual de trabalho por tempo indeterminado que em conjunto com os que possuem contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas que são 27,7% (n=57) apresentam menor perceção de justiça distributiva, o que é compreensível considerando a estagnação da carreira de enfermagem. Da amostra, os enfermeiros que demonstram maiores níveis de perceção de justiça, nas suas três dimensões, são os que possuem um vínculo profissional através de um contrato de trabalho a termo certo, apresentando igualmente grandes níveis de desempenho de CCO, embora os que apresentam maiores níveis de CCO sejam os enfermeiros que detêm um vínculo profissional não especificado, que não foi possível determinar com o instrumento de recolha de dados que foi aplicado. Este facto pode ser explicável pela existência de vínculos com as organizações em situação precária com uma grande instabilidade contratual, a existência de uma maior oferta de profissionais de enfermagem face à procura, o que leva os profissionais a aceitarem estas situações de trabalho.

Da totalidade dos enfermeiros, 98,5% (n=203) possuem a categoria de enfermeiro, o que seria de esperar considerando que são enfermeiros que frequentam um curso de mestrado provavelmente com o objetivo de progredir na carreira de enfermagem, apenas 1,5% (n=3) detêm a categoria de enfermeiro principal/categoria subsistente, sendo estes os que referem maiores níveis de perceção de justiça organizacional e igualmente maior desempenho de CCO. Considerando a conjuntura económica atual do país e a estagnação da carreira de enfermagem, é compreensível a menor perceção de justiça organizacional dos respondentes com a categoria de enfermeiro o que se reflete no desempenho dos seus CCO, como identificado na literatura.

Os respondentes a este estudo apresentam uma média de exercício profissional de 8 anos, em relação aos resultados da relação desta variável com as três dimensões de justiça organizacional e o desempenho de CCO, estes são muito variáveis. Tendo por base o tempo de exercício profissional, os que referem menor tempo apresentam maior perceção de justiça distributiva, os que apresentam entre 11-15 anos maiores níveis de justiça procedimental os com 16-20 anos maior perceção interacional, sendo os que referem um tempo superior a 20 anos os que desempenham mais CCO dirigidos à organização como à pessoa. Não refletindo estes resultados o descrito na literatura, que maiores perceções de justiça organizacional promovem maiores desempenhos de CCO, existindo provavelmente no estudo deste item a interferência de variáveis estranhas não identificadas.

Considerando as três dimensões da justiça organizacional avaliadas no inquérito, em relação à justiça distributiva, na sua maioria, os enfermeiros da amostra não se sentem recompensados face às suas responsabilidades, stress e pressões do cargo, salários, experiência e esforço no exercício profissional. Considerando o contexto socioeconómico que o país atravessa e que se prevê prolongar por mais algum tempo, o que leva à inexistência de concursos de admissão, de progressão na carreira, de estagnação salarial ou mesmos cortes salariais, promovendo desemprego, instabilidade do vínculo profissional, os gestores não ficam com uma vida facilitada para a promoção de maiores níveis de justiça distributiva. Exigindo destes uma maior criatividade e inovação, partilhando eventualmente as próprias dificuldades e limitações (se existirem) da organização perante este panorama socioeconómico nacional, de modo a contrariar estes sentimentos de injustiça por parte dos enfermeiros e promover perceções mais positivas de justiça.

Os gestores deverão ter a consciência de que a justiça distributiva não contempla apenas os montantes salariais mas também outros aspetos como os simbólicos (status na organização) e outros elementos de natureza não financeira como a avaliação de desempenho, entre outros que estejam englobados na cultura organizacional (REGO, 2000)

Relativamente à perceção de justiça procedimental, na sua maioria, os enfermeiros consideram que as questões relacionadas com a remuneração e a avaliação de desempenho não são normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente e que a organização não tenta compreender as opiniões dos enfermeiros relativamente às decisões e políticas de remuneração. Respondem que é uma perda de tempo apelar das decisões tomadas, apesar de referirem que podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos chefes e que a organização possui estes mecanismos de apelo.

De acordo com Rego (2000), as pessoas não valorizam apenas os resultados das decisões mas também os procedimentos utilizados para chegar aos respetivos resultados e o modo como os gestores os tratam. Este autor, considera fundamental implementar procedimentos decisórios justos, de reconhecer os indivíduos enquanto "pessoas". Refere que quer as pessoas sejam motivadas por razões de ordem grupal e/ou por reconhecimento intelectual e emocional, é a confiança nos procedimentos e nos gestores que induzem às perceções positivas de justiça procedimental.

No que diz respeito à perceção de justiça interacional, na sua maioria, os enfermeiros tendencialmente consideram que o seu superior hierárquico mostra interesse em ser justo, fornece informações e torna claro o que espera dos colaboradores, fornecendo

explicações com sentido, tratando-os com respeito e consideração. Todos estes sentimentos se revelam como fundamentais para uma percepção positiva de justiça interacional e por conseguinte como contributo para uma maior percepção de justiça organizacional.

Na perspetiva de Rego (2000), os gestores podem atuar sobre as reações das pessoas através da justiça interacional, dimensão sobre a qual possuem maior controle em comparação com os procedimentos organizacionais e a distribuição de resultados. De acordo ainda com este autor, é possível gerar reações positivas nas pessoas oferecendo “rosas” em vez de “pão”, considerando no entanto que podem levantar questões éticas e a sua eficácia ser incerta. Prefere admitir que a justiça procedimental e interacional podem gerar efeitos positivos desde que assegurado um nível mínimo de justiça distributiva e por outro lado atenuar efeitos negativos originados por injustiças distributivas.

Quando são avaliados os CCO dirigidos à organização, na sua maioria, os enfermeiros referem demonstrar moderadamente orgulho na sua organização e que desempenham muitos CCO dirigidos à organização.

Em relação aos CCO dirigidos à pessoa, na sua maioria, os enfermeiros apresentam resultados reveladores de muitos CCO.

Tradicionalmente para considerar uma pessoa como um profissional exemplar eram considerados diversos itens como o cumprimento das diretivas da organização, assiduidade, pontualidade, aparência, entre outras particularidades organizacionais. Atualmente, o paradigma alterou-se, um profissional exemplar, para além de todas estas características, deverá assumir outros comportamentos não propriamente definidos e escritos em contratos, mas implícitos ao seu exercício, nomeadamente os CCO. Após a conclusão do tratamento de dados deste estudo é possível afirmar que os enfermeiros são profissionais que se caracterizam pelo desempenho de CCO no seu exercício, fator que pode ser influenciado também pela formação base destes profissionais, pela componente humana sempre presente (a consciência do outro), considerando que as características individuais também condicionam a predisposição para o desempenho ou não destes comportamentos.

Segundo Meleis (1997), a perspetiva dos académicos de enfermagem refletem a abordagem académica e profissional para o desenvolvimento do conhecimento, numa história de cidadania. A ciência subjacente à disciplina de enfermagem tem sido descrita como uma ciência humana, que possui várias propriedades, cada uma com o seu significado e perspetiva na formação e na definição de estratégias adequadas para o desenvolvimento do conhecimento.

Quando é realizada uma correlação entre a percepção de justiça distributiva e os CCO dirigidos à organização e à pessoa é verificada uma fraca associação, o que significa que a percepção de justiça distributiva pode baixar e que os CCO dos enfermeiros podem não diminuir.

Na correlação entre a percepção de justiça procedimental e os CCO dirigidos à organização e à pessoa é constatada uma forte associação, o que traduz a probabilidade de que maiores níveis de percepção de justiça procedimental significam maiores níveis de CCO dirigidos à organização e à pessoa, embora nestes últimos a associação seja mais baixa.

Num estudo realizado por Gaspar (2005), onde são investigadas a percepção de justiça e os CCO nos enfermeiros em ambiente hospitalar, apesar de não ter sido utilizada a mesma escala, também se verifica que os enfermeiros são mais sensíveis à justiça procedimental do que à justiça distributiva sobretudo no que se refere aos CCO dirigidos à organização.

Por fim, a avaliação da correlação entre a percepção justiça interacional e os CCO dirigidos à organização e à pessoa revela-se com os maiores valores de associação, significando que um aumento da percepção de justiça interacional pode implicar um aumento especialmente dos CCO dirigidos à organização, onde o valor de associação encontrado é superior e também em relação aos CCO dirigidos à pessoa embora o nível de associação seja menor.

Os resultados deste estudo vão ao encontro dos mencionados na literatura. As pesquisas de Rego (2000) revelaram que, de facto, a percepção de justiça procedimental e interacional, mais do que a percepção de justiça distributiva, explica a confiança e a implicação dos colaboradores, sugerindo que estas variáveis medeiam as relações entre a percepção de justiça e os CCO. Este autor apresenta três modelos para explicar o que induz as pessoas a adotarem CCO, mesmo quando os resultados são desfavoráveis e/ou injustos, o modelo instrumental, modelo do valor grupal e a tese do reconhecimento emocional e intelectual. Na base explicativa destes modelos está a confiança e a implicação que proporcionam a plataforma para os contratos relacionais e a troca social, a fonte desta base revela-se na justiça procedimental e interacional.

De acordo com Rego (2000), quando as pessoas sentem que são reconhecidas (enquanto pessoas e pelas suas ideias), através de práticas procedimentais e interacionais justas, manifestam o desejo de partilhar conhecimentos e de cooperar na procura de decisões inovadoras e eficazes. Inversamente, quando sentem que o processo da justiça é violado, sentem indignação e inclinação para ações negativas.

Segundo Meleis (2010), ao nível organizacional, a mudança de transição ocorre na estrutura, função ou dinâmica, são processos que ocorrem ao longo do tempo, envolve um fluxo de desenvolvimento, ou movimento de um estado para outro. Os processos internos normalmente acompanham o processo de transição, enquanto os processos externos tendem a caracterizar a mudança. O conhecimento é a modalidade primária para a criação de condições ideais de preparação para a transição, requer o tempo suficiente para a gradual incorporação de novas responsabilidades e implementação de novos comportamentos.

No estudo conduzido por Moorman, Niehoff e Organ (1993) que teve como objetivo avaliar a justiça procedimental como preditor de CCO, os resultados revelaram uma relação entre a justiça procedimental e o comprometimento organizacional, a satisfação e os CCO. Os resultados sugeriram ainda que a justiça procedimental e interacional (tratamento e procedimentos) podem ser antecedentes fundamentais para a promoção do desempenho de CCO.

Segundo Organ (1990), os CCO são grandemente influenciados pela justiça organizacional, segundo este autor as pessoas adotam várias atitudes e comportamentos relevantes quando percebem ou não determinados níveis de justiça.

Em qualquer momento do período de transição, a organização pode transmitir empowerment para que os enfermeiros tomem consciência das mudanças que podem estar a viver, envolvendo-os no processo, contribuindo assim para uma transição saudável.

CONCLUSÃO

Num panorama de grandes dificuldades económicas por parte das organizações de saúde e representando os recursos humanos uma grande parcela da sua despesa, importa perceber em que medida podem ser estimulados nos enfermeiros CCO que contribuam para a concretização dos objetivos organizacionais.

A justiça é matéria relevante para as pessoas enquanto cidadãos de um país, membros de uma sociedade, elementos de uma família, comunidade ou grupo de amigos, então não pode deixar de o ser no seio das organizações. A lógica de mercado competitiva não pode descurar as perceções de justiça dos colaboradores organizacionais, sob pena das próprias organizações verem o seu desempenho seriamente afetado (REGO, 2002).

Os CCO são comportamentos relativos às contribuições demonstrados por parte dos colaboradores de uma organização que não estão formalmente definidos ou contratualizados, não estando sujeitos a recompensas ou sanções.

Sem personalidade inovadora e criativa para promover o desempenho organizacional, sem partilha de conhecimento, sem espírito de cooperação, sem pontualidade e assertividade, as organizações terão dificuldade em sobreviver e progredir.

Segundo Organ (2006), a evidência empírica sugere que os CCO promovem uma variedade de importantes *outcomes* organizacionais, quer em quantidade como em qualidade, na produtividade do grupo de colaboradores, performance da equipa, satisfação do cliente com conseqüente diminuição das queixas, aumento da rentabilidade e eficiência organizacional. Assim, a relação entre os mecanismos específicos promotores pelos CCO e conseqüentes *outcomes* organizacionais deve ser um estudo prioritário considerando que o potencial desta relação pode ter importantes conseqüências organizacionais.

Partindo de todos estes princípios descritos na literatura, este estudo revelou-se muito pertinente, pesquisar a perceção de justiça e o desempenho de CCO no grupo de enfermeiros constituinte da amostra.

Após a realização deste estudo é possível concluir que a perceção de justiça organizacional condiciona o desempenho de CCO pelos enfermeiros que integraram a amostra. No tratamento de dados foi possível correlacionar a perceção de justiça organizacional procedimental e interacional com o desempenho de CCO dirigidos à organização e à pessoa, foi estabelecida uma associação positiva, mais acentuada entre a justiça interacional e os CCO dirigidos à organização.

No tratamento de dados foram aplicados diversos testes estatísticos, que permitiram confirmar a robustez dos dados obtidos.

De acordo com Meleis (1997) a perspetiva depende da forma como os membros de um grupo percebem e caracterizam uma determinada situação, é a soma das atitudes e perspetivas que ajudam os membros de um grupo a desenvolver uma posição ou um ponto de vista. A perspetiva proporciona a vista panorâmica de situações, é baseada num conjunto de valores que ajudam a caracterizar a natureza do mundo dos membros de um grupo, contém as preferências de certos pontos de vista e para certas maneiras de observar e reagir às situações.

Perante os resultados deste estudo de investigação, é possível sugerir que é imperativa a adoção de medidas que demonstrem a prioridade no tratamento justo (com procedimentos justos) dos enfermeiros, pelos gestores. Ao se relacionarem com os enfermeiros com dignidade e justiça, os gestores contribuem para o desempenho de CCO por estes colaboradores, contribuindo para a concretização das metas da organização.

Limitações identificadas na elaboração deste estudo:

A existência de poucos estudos de investigação, a nível nacional, sobre a influência da perceção de justiça nos CCO dos enfermeiros, limita a comparação com os resultados deste estudo de forma a averiguar a influência de outras variáveis, como o contexto sociopolítico e económico, a evolução da carreira de enfermagem, e eventualmente outros fenómenos influentes neste fenómeno em estudo.

Sugestões para a realização de novos estudos:

Para novos estudos sobre esta temática, deixo a sugestão de estabelecer mais relações entre o desempenho de CCO pelos enfermeiros e outros fatores eventualmente influentes, identificados na literatura, como o tipo de liderança a que são sujeitos, o nível de satisfação profissional, entre outros. O estudo destas relações pode contribuir para uma investigação mais abrangente sobre os fatores preditores de CCO nos enfermeiros inseridos nas organizações.

Seria igualmente interessante, na realização de novos estudos, incluir no instrumento de recolha de dados perguntas de resposta aberta de forma a identificar outros potenciais fatores preditores de CCO nos enfermeiros, e eventualmente determinar outras estratégias influentes no desempenho destes comportamentos.

BIBLIOGRAFIA

ADAMS, J. Stacy (1965) – Inequity in social exchange. In L. Berkowitz - *Advances in experimental social psychology*. Vol. 2. New York: Academic Press, 1965. Pág. 267-299.

- CUNHA, Miguel Pina; *et al* (2007) – **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão**. 6ªed. Lisboa: Editora RH, Lda, ISBN: 978-972-8871-16-1.
- CALDWELL, Steven D.; *et al* (2009) – Influences of context, process and individual differences on nurses readiness for change to Magnet status. *Journal of Advanced Nursing* (em linha), Vol.65 (7), (Julho, 2009), p.1412-1422. ISSN: 03092402. Acedido em 19/06/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=40641861&lang=pt-br&site=ehost-live>
- COYLE-SHAPIRO, Jacqueline A-M; KESSEL, Ian; PURCELL, Jonh (2004) – Exploring Organizationally Directed Citizenship Behaviour Reciprocity or “It’s my Job”. *Journal of Management Studies* (em linha), Vol.41 (1), (Janeiro, 2004), p.85-106. ISSN: 00222380. Acedido em 29/04/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=11744365&lang=pt-br&site=ehost-live>
- GASPAR, Filomena (2005) – **A cidadania Organizacional nas Organizações de Saúde: O caso da Enfermagem**. Lisboa: Instituto Superior Ciências do Trabalho e da Empresa- Instituto Universitário de Lisboa. Tese de Doutoramento.
- GASPAR, Filomena (2009) – Os Enfermeiros como Cidadãos Organizacionais. *Pensar Enfermagem* (em linha), Vol.13 (1), (1ºSemestre, 2009), p.24-38. ISSN: 00222380. Acedido em 4/03/2012. Disponível em: [http://pensarenfermagem.esel.pt/files/2009_13_1_24-38\(1\).pdf](http://pensarenfermagem.esel.pt/files/2009_13_1_24-38(1).pdf)
- Konovsky, Mary e ORGAN, Dennis W. (1996) – Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior* (em linha), Vol.17 (3), (Maio, 1996), p.253-266. ISSN: 08943796. Acedido em 22/10/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=12496337&lang=pt-br&site=ehost-live>
- LAVELLE, James; MCMAHAN, Gary C.; HARRIS, Christopher M. (2009) – Fairness in human resource management, social exchange relationship, and citizenship behavior. Testing linkages of the target similarity model among nurses in the United States. *International Journal of Human Resource Management* (em linha), Vol.20 (12), (Dezembro, 2009), p. 2419-2434. ISSN: 09585192. Acedido em 29/04/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=45637241&lang=pt-br&site=ehost-live>
- Meleis, A. I. (1997) - **Theoretical nursing: development and progress**. 3ªed.Nova Iorque: Lippincott. ISBN: 0-397-55259
- Meleis, A. I. (2010) - **Transitions theory: middle-range and situation-specific theories in nursing research and practice**. Nova Iorque: Springer Publishing Company. ISBN: 978-0-8261-0535-6
- MAROCO, João (2007) – **Análise Estatística – Com utilização do SPSS**. 3ªed. Lisboa: Edições Sílabo, Lda. ISBN: 978-972-618-452-2
- MOORMAN, Robert H.; NIEHOFF, Brian P.; ORGAN, Dennis W. (1993) – Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting the effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Procedural Justice. *Employee Responsibilities and Right Journal* (em linha), Vol.6 (3), (Setembro, 1993), p.209-225. ISSN: 08927545. Acedido em 19/06/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9312281849&lang=pt-br&site=ehost-live>
- ORGAN, Dennis W. (1990) – The Motivational Basics of Organization Citizenship Behavior. In STAW, Barry M. e CUMMINGS, L.L. **Research in Organizational Behavior: an Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews**. V.12, Greenwich, Connecticut: Jai Press Inc., 1990. ISBN: 1-55938-029-2. Pág. 43-72.
- ORGAN, Dennis W. e RYAN, Katherine (1995) – A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology* (em linha), Vol.48 (4), (1995), p.775-802. ISSN: 00315826. Acedido em 22/10/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9601052397&lang=pt-br&site=ehost-live>
- ORGAN, Dennis W. (1997) – Organizational citizenship Behavior: It’s Construct Clean-Up Time. *Human Performance* (em linha), Vol.10 (2), (1997), p.85-97. Acedido em 22/06/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=7309112&lang=pt-br&site=ehost-live>
- ORGAN, Dennis W.; PODSAKOFF, Philip M.; MACKENZIE, Scott B. (2006) – **Organizational Citizenship Behavior- Its Nature, Antecedents, and Consequences**. Thousand Oaks, California: Sage Publications. ISBN: 0-7619-2996-7
- PODSAKOFF, PM; *et al* (2000) – Organizational citizenship Behaviors: A Critical review of the Theoretical and Empirical literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management* (em linha), Vol.26 (3), (2000), p.513-563. Acedido em 22/06/2012. Disponível em: <http://myweb.usf.edu/~jdoorio/Organizational%20citizenship%20behaviors%20a%20critical%20review%20of%20the%20theoretical%20and%20empirical%20literature%20and%20suggestions%20for%20future%20research.pdf>
- REGO, Arménio (2000) – **Justiça e comportamentos de cidadania nas organizações**. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 972-618-226-32
- REGO, Arménio (2002) – **Comportamentos de cidadania nas organizações**. Lisboa: Editora McGraw-Hill. ISBN 972-773-128-7
- REGO, Arménio (2002) – Climas de Justiça nas Organizações – Sua relação com os Comportamentos de Cidadania. *Caderno de Pesquisas em Administração São Paulo* (em linha), Vol.9 (1), (Janeiro/Março, 2002), p.35-60. Acedido em 10/07/2012. Disponível em: <http://www.regeusp.com.br/arquivos/v09n1art3.pdf>
- REZAIKAN, A; *et al* (2010) – The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors. The Mediating Role of Organizational Commitment, Satisfaction and Trust. *Research Journal of Business Management* (em linha), Vol.4 (2), (Julho, 2010), p.112-120. ISSN: 18191932. Acedido em 29/04/2012. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=52406004&lang=pt-br&site=ehost-live>
- Rich, V. L. (2010) - On becoming a flexible pool nurse: expansion of the transition framework. In: MELEIS, Afaf - **Transitions theory: middle-range and situation-specific theories in nursing research and practice**, Nova Iorque: Springer Publishing Company, 2010. ISBN: 978-0-8261-0535-6. p. 423-430.

Caro (a) colega

Chamo-me Fernanda Costa Nunes, sou enfermeira no Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto e estudante do 3º Curso de Mestrado em Enfermagem na Área de Especialização de Gestão em Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa. No âmbito do meu projeto, sob orientação do Senhor Professor Viriato Moreira, pretendo realizar uma investigação, no âmbito da dissertação de natureza científica final, subordinada ao tema:

“Perceção da Justiça Organizacional e Comportamentos de Cidadania Organizacional dos Enfermeiros”.

Se no desempenho do seu exercício profissional **não tem um superior hierárquico, não pode ser incluído neste estudo**, peço-lhe o favor de entregar o questionário sem responder às questões.

Se tem superior hierárquico, o seu testemunho é muito importante para me ajudar a avaliar a perceção da justiça organizacional sentida no seu exercício profissional e a sua relação com os seus comportamentos de cidadania organizacional. Apenas com a sua colaboração no preenchimento deste questionário permitirá a realização deste estudo, pelo que apelo à sua compreensão e solicito a sua colaboração na resposta a todas as questões com a máxima sinceridade.

Peço-lhe que responda a **todas as questões** que se seguem, assinalando a sua opinião consoante a solicitação, tendo em atenção as instruções de preenchimento.

As suas respostas são **confidenciais e anónimas**, razão pela qual é desnecessária qualquer identificação sua ou do seu serviço.

Encontro-me ao seu dispor para qualquer esclarecimento que julgue necessário, através de correio eletrónico, como também totalmente disponível para apresentar os resultados obtidos após a conclusão do estudo.

Agradeço a sua colaboração e o tempo disponibilizado para o preenchimento do questionário em anexo.

Outubro de 2012
Fernanda Costa Nunes
nandacosta@netcabo.pt

PARTE I – CARATERIZAÇÃO DO ENFERMEIRO

Coloque uma cruz no quadrado correspondente

1. Sexo:

1	Feminino	
2	Masculino	

2. Idade:

1	21-30 Anos	
2	31-40 Anos	
3	41-50 Anos	
4	>51 Anos	

3. Formação Académica:

1	Bacharelato	
2	Licenciatura	
3	Mestrado	
4	Doutoramento	

4. Identificação do local de exercício profissional:

1	Cuidados de Saúde Primários	
2	Hospital	
3	Outro	

5. Tipo de vínculo profissional:

1	Contrato individual de trabalho a termo certo	
2	Contrato individual de trabalho a termo incerto	
3	Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado	
4	Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado em termos de funções públicas	
5	Outro	

6. Categoria profissional:

1	Enfermeiro	
2	Enfermeiro principal / Categoria subsistente	

7. Tempo de exercício profissional:

1	0 – 5 Anos	
2	6 – 10 Anos	
3	11 – 15 Anos	
4	16 – 20 Anos	
5	> 21 Anos	

PARTE II – AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA JUSTIÇA ORGANIZACIONAL

No sentido de avaliar as perceções da justiça organizacional dos enfermeiros, refira em que medida as afirmações a seguir apresentadas são ou não verdadeiras, para tal utilize a seguinte escala:

É completamente falsa	1
Na maior parte, é falsa	2
É um pouco falsa	3
É um pouco verdadeira	4
Na maior parte, é verdadeira	5
É completamente verdadeira	6

Peço-lhe que leia atentamente e que responda a todas as questões, colocando uma cruz no quadrado correspondente, que melhor traduz a sua opinião.

Item		1	2	3	4	5	6
1	O meu superior mostra interesse genuíno em ser justo comigo.						
2	Considerando as minhas responsabilidades, penso que sou remunerado justamente.						
3	A minha organização tem um mecanismo que permite aos empregados apelar das decisões (exemplo: quando não concordam com a avaliação de desempenho).						
4	As questões que os empregados colocam a respeito da remuneração e da avaliação de desempenho são normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente.						
5	Atendendo ao stress e pressões do meu cargo, penso que sou recompensado justamente.						
6	Através de vários canais, a minha organização tenta compreender as opiniões dos empregados relativamente às decisões e políticas de remuneração.						
7	É uma perda de tempo apelar das decisões tomadas.						
8	O meu salário é justo.						
9	O meu superior fornece-me informações acerca do modo como eu estou a desempenhar as minhas funções, permitindo-me aprender a fazer melhor o meu trabalho.						
10	O meu superior torna claro o que espera de mim.						
11	Ao decidir sobre o meu trabalho, o meu superior dá-me explicações com sentido para mim.						
12	Os empregados podem discordar ou apelar das decisões tomadas pelos seus chefes.						
13	O meu superior trata-me com respeito e consideração.						
14	Se tiver em conta a minha experiência, sinto-me justamente recompensado.						
15	Tendo em conta o meu esforço, julgo que sou recompensado justamente.						

PARTE III – AVALIAÇÃO DOS COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL DO ENFERMEIRO

No sentido de avaliar os comportamentos de cidadania organizacional dos enfermeiros, refira a importância que atribui a cada item, para tal utilize a seguinte escala:

Nenhuma	1
Pouca	2
Moderada	3
Muita	4
Total	5

Peço-lhe que leia atentamente e que responda a todas as questões, colocando uma cruz no quadrado correspondente, que melhor traduz a sua opinião.

Item		1	2	3	4	5
1	Mostra orgulho na instituição a que pertence.					
2	Mostra orgulho no serviço / unidade onde exerce funções.					
3	Faz declarações positivas sobre a instituição a que pertence.					
4	Faz declarações positivas sobre o serviço / unidade onde exerce funções.					
5	Respeita o património da instituição.					
6	Não faz gastos desnecessários.					
7	Favorece um bom ambiente de trabalho.					
8	Sempre que existe algum material deteriorado informa da situação.					
9	Mostra preocupação com a higiene do serviço.					
10	Introduz alterações na unidade do utente de forma a melhorar esse espaço físico.					
11	Adapta a unidade do utente ao seu utilizador sem que isso seja solicitado.					
12	Responde positivamente quando solicitado para suprir défices de recursos humanos.					
13	Está disponível para participar em reuniões de serviço mesmo fora do seu horário de trabalho.					
14	Solicita os documentos produzidos pela instituição caso não estejam disponíveis.					
15	Conhece os documentos produzidos pela instituição ou serviço: plano de ação, relatório e outros.					
16	Conhece os direitos e deveres dos funcionários.					
17	Está presente nos eventos do serviço / instituição mesmo que não tenha colaborado na sua organização.					

18	Está disponível para atender às solicitações dos colegas / trocas de horário e substituições / fins-de-semana.	1	2	3	4	5
19	Fica depois das horas de serviço para ajudar um colega.	1	2	3	4	5
20	Atualiza voluntariamente a informação a um colega que esteve ausente do serviço um longo período / férias.	1	2	3	4	5
21	Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa de enfermagem.	1	2	3	4	5
22	Tem capacidade para lidar com conflitos no seio da equipa multidisciplinar.	1	2	3	4	5
23	Reúne factos e colhe informação antes de emitir uma opinião ou atribuir responsabilidades.	1	2	3	4	5
24	Faz formação não certificada.	1	2	3	4	5
25	Faz formação fora da instituição, no seu tempo livre.	1	2	3	4	5
26	Acompanha e encaminha familiares de utentes mesmo que não estejam internados no seu serviço.	1	2	3	4	5
27	Favorece e incentiva os contatos entre utentes e familiares.	1	2	3	4	5
28	Facilita as visitas, se necessário, adapta as regras no serviço às necessidades que lhe são colocadas.	1	2	3	4	5
29	Prolonga a sua estadia no serviço para atender um familiar ou utente a fim de concluir uma entrevista ou interação.	1	2	3	4	5
30	Não interrompe, sem pedir licença, a sua ação junto do utente ou familiares para responder a outras situações (exceto em urgência).	1	2	3	4	5
31	Se estiver a prestar cuidados diretos ao utente não fala com outras pessoas ou colegas.	1	2	3	4	5
32	Encaminha eventuais reclamações sem exercer qualquer tipo de pressão.	1	2	3	4	5
33	No contato com familiares em situações de grande <i>stress</i> (morte, risco de vida, instabilidade emocional) escolhe um local mais apropriado, mesmo que o serviço não disponha de nenhum especialmente destinado a estas situações.	1	2	3	4	5
34	Atribui, de forma sistemática, os direitos ao utente.	1	2	3	4	5
35	Nos contatos diretos com familiares e utentes, evita recorrer a termos técnicos que possam reduzir o nível de compreensão que estes possam ter de uma determinada situação.	1	2	3	4	5

Muito obrigada pela sua colaboração!