



Sandra Catarina Largueza Borges

A Influência do Bem-Estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Coimbra, outubro de 2023



Sandra Catarina Largueza Borges

**A Influência do Bem-Estar no Trabalho, nos
Comportamentos de Cidadania Organizacional e
na Intenção de Rotatividade**

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Gestão de Recursos Humanos**, realizada sob a orientação da Professora Doutora Margarida Sofia Oliveira.

Coimbra, outubro de 2023

*A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania
Organizacional e na Intenção de Rotatividade*

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

*A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania
Organizacional e na Intenção de Rotatividade*

PENSAMENTO

Promover o Bem-estar no Trabalho é fundamental não só para o bem-estar dos trabalhadores, mas também para a eficácia e produtividade das organizações.

(Siqueira & Padovam, 2008)

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

AGRADECIMENTOS

Trilhar este caminho só foi possível com a energia, o apoio e força de várias pessoas, a quem dedico este projeto de vida. Especialmente à minha orientadora, Professora Doutora Margarida Oliveira, que sempre acreditou em mim, agradeço a orientação exemplar pautada por um elevado e rigoroso nível científico, um interesse permanente e fecundo, uma visão crítica e oportuna, um empenho inexcedível e saudavelmente exigente, os quais contribuíram para enriquecer, com grande dedicação, passo a passo, todas as etapas do trabalho realizado. Obrigada por todas as ideias e todos os seus conselhos.

Agradeço também a todos os professores que fizeram comigo esta jornada.

Sem esquecer os meus amigos, em especial a Conceição, que me apoiaram e acompanharam ao longo deste percurso e sem os quais seria mais difícil este caminho. Por fim, mas não menos importante, agradeço à minha família (Marido, Filho, Mãe e Irmão), que sem ela dificilmente conseguiria chegar até aqui. Por estarem sempre presentes nos momentos cruciais deste percurso, pelo apoio, pela enorme compreensão, pela total disponibilidade e incentivo.

Dedico ainda este projeto, embora já não esteja entre nós, ao meu Pai, que de uma forma ou de outra me deu força e coragem para a realização de um sonho que sendo meu, também era dele.

A todos um sincero Obrigado!

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

RESUMO

Na atualidade as organizações devem ter algumas preocupações sobre a forma como os trabalhadores se sentem e devem sentir fazendo parte das mesmas. O Bem-estar no Trabalho, os Comportamentos de Cidadania Organizacional e a Intenção de Rotatividade, fazem parte dessas preocupações. Representam um conjunto de estratégias e ações pensadas e colocadas na prática do dia-a-dia, para criar um ambiente de trabalho harmónico e saudável aos seus colaboradores, motivando assim, os trabalhadores a permanecerem envolvidos com as suas tarefas diárias, para além de garantir a saúde e segurança no ambiente laboral.

O presente estudo pretende entender a influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade dos trabalhadores. Para o efeito, realizou-se um estudo de natureza quantitativa através da utilização de um inquérito por questionário que obteve uma amostra de 290 respostas válidas de trabalhadores.

Os resultados obtidos fornecem evidências de que o Bem-estar no Trabalho influencia positivamente os Comportamentos de Cidadania Organizacional dos trabalhadores e reduz a Intenção de Rotatividade. Um maior Bem-estar no Trabalho e uma demonstração mais proativa de Comportamentos de Cidadania Organizacional estão associados a níveis inferiores de Intenção de Rotatividade entre os trabalhadores.

Esta estudo evidencia que ao investir na criação de um ambiente de trabalho estimulante e atrativo, as organizações podem cultivar um maior envolvimento e dedicação por parte dos trabalhadores, demonstrando Comportamentos de Cidadania Organizacional mais eficazes e uma menor propensão a considerar a saída da empresa. Esta constatação assume relevância para os gestores, pois permite-lhes criar estratégias de forma coerente e saudável, proporcionando condições laborais propícias à promoção da saúde, bem-estar e felicidade dos trabalhadores.

Palavras-chave: Bem-estar, Trabalho, Envolvimento, Comportamentos de Cidadania Organizacional, Rotatividade.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

ABSTRACT

Nowadays, organizations must have some concerns about how workers feel and feel about being part of them. Well-being at Work, Organizational Citizenship Behaviors and Turnover Intention are part of these concerns. They represent a set of strategies and actions designed and put into practice on a daily basis, to create a harmonious and healthy working environment for its employees, thus motivating workers to remain involved with their daily tasks, in addition to ensuring health and safety in the workplace.

The present study aims to understand the influence of Well-being at Work, on Organizational Citizenship Behaviors and on workers' Turnover Intention. To this end, a quantitative study was carried out using a questionnaire survey that obtained a sample of 290 valid responses from workers.

The results obtained provide evidence that Well-being at Work positively influences workers' Organizational Citizenship Behaviors and reduces Turnover Intention. Greater Well-being at Work and a more proactive demonstration of Organizational Citizenship Behaviors are associated with lower levels of Turnover Intention among workers.

This study shows that by investing in the creation of a stimulating and attractive work environment, organizations can cultivate greater involvement and dedication on the part of workers, demonstrating more effective Organizational Citizenship Behaviors and a lower propensity to consider leaving the company. This finding is relevant for managers, as it allows them to create strategies in a coherent and healthy way, providing working conditions conducive to promoting the health, well-being and happiness of workers.

Keywords: Well-being, Work, Involvement, Organizational Citizenship Behaviors, Turnover

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

ÍNDICE GERAL

Introdução	1
I CAPÍTULO	4
1 Revisão da literatura	4
1.1 A Importância do trabalho e conceito	4
1.2 Bem-estar no Trabalho	5
1.2.1 Satisfação no Trabalho	8
1.2.2 Envolvimento com o Trabalho	10
1.2.3 Comprometimento Organizacional	12
1.3 Comportamentos de Cidadania Organizacional	14
1.4 - Intenção de Rotatividade	18
1.5 Desenho de Investigação	21
1.5.1 As Variáveis em Estudo	21
1.5.2 Hipóteses de Investigação	22
II CAPÍTULO	26
2 Metodologia	26
2.1 Estudo Quantitativo	26
2.2 Elaboração do Questionário Aplicado	27
2.3 Estudo Piloto ao Questionário	29
2.4 Amostra	30
2.5 Procedimentos de Recolha de dados	31
2.6 Análise dos dados Quantitativos – Métodos e Técnicas Estatísticas Utilizadas	32

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

III CAPÍTULO	36
3 Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados	36
3.1 Caracterização Sociodemográfica da Amostra	36
3.2 Análise Fatorial.....	41
3.2.1 Análise Fatorial da EBET.....	41
3.3 Análise de Consistência Interna.....	45
3.4 Análise Descritiva das Variáveis em Estudo	48
3.5 Teste às Hipóteses de Investigação.....	55
3.6 Análise de Correlação.....	56
3.7 Regressão Linear Múltipla.....	59
3.8 Discussão de Resultados.....	65
Conclusões e Considerações Finais.....	68
Contribuições Académicas para o Estudo	69
Limitações do Estudo	70
Linhas Futuras de Investigação	71
Referências Bibliográficas.....	72
Anexos.....	79
Anexo A – Questionário Aplicado	80

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Análise Fatorial da EBET	43
Tabela 2 - Análise fatorial da ECCO.....	44
Tabela 3 - Análise Fatorial da EIR	45
Tabela 4 - Resultados da Análise de Alfa de Cronbach das Variáveis de BET, CCO e Intenção de Rotatividade	46
Tabela 5 - Resumo Estatístico da Confiabilidade da EBET	47
Tabela 6 - Resumo Estatístico da ECCO.....	48
Tabela 7 - Resumo Estatístico da EIR	48
Tabela 8 - Médias, Desvios Padrão dos Itens da EBET	51
Tabela 9 - Média de cada Dimensão BET	52
Tabela 10 - Médias e Desvios Padrão dos Itens da ECCO.....	53
Tabela 11 - Média e Desvio Padrão Global de cada Dimensão dos CCO.....	54
Tabela 12 - Média e Desvio Padrão dos Itens da EIR	54
Tabela 13 - Teste da Normalidade.....	57
Tabela 14 - Correlações de Pearson	58
Tabela 15 - Coeficientes da EBET e da ECCO	60
Tabela 16 - Tabela Resumo dos Coeficientes de CCO	61
Tabela 17 - Coeficientes da EBET e da EIR	62
Tabela 18 - Resumo dos Coeficientes de IR.....	63
Tabela 19 - Resíduos CCO	64
Tabela 20 - Resumo dos Resultados das Hipóteses de Investigação.....	67

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 -Modelo Teórico Constitutivo de Bem-estar no Trabalho	8
Figura 2 - Explicitação das formas de CCO apresentadas por Organ (1988).....	14
Figura 3 - Desenho de Investigação Proposto	22
Figura 4 - Género dos Inquiridos.....	36
Figura 5 - Tipo de Empresa - Administração Pública e Privada	37
Figura 6 - Idade dos Inquiridos	38
Figura 7 - Grau de Escolaridade dos Inquiridos	39
Figura 8 - Carreiras existentes na Administração Pública e no Privado	39
Figura 9 - Tempo de Serviço na Organização	40
Figura 11 - Teste da Normalidade (IR)	58
Figura 10 - Teste da Normalidade (CCO)	58
Figura 12 – Gráfico de Dispersão de Resíduos - CCO.....	64
Figura 13 - Gráfico de Dispersão de Resíduos - IR.....	64

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas

BET – Bem-estar no trabalho

CCO – Comportamentos de Cidadania Organizacional

IR – Intenção de Rotatividade

EBET – Escala do Bem-estar no Trabalho

ECCO – Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional

EIR – Escala da Intenção de Rotatividade

SC – Sugestões Criativas

DIO – Divulgação de Imagem Organizacional

CC – Cooperação com os Colegas

AFC – Análise Fatorial Confirmatória

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Introdução

O Bem-estar no Trabalho (BET), os Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO) e a Intenção de Rotatividade, são temas que têm vindo a ser cada vez mais estudados por diversos autores (Siqueira, 2008; Padovam, 2008; Rego, 2003; Paschoal & Tamayo, 2008; Ferreira, 2012; Chiavenato, 2010; Bufquin, 2017; Gonçalves, 2019). As empresas também começam a reconhecer a importância destas temáticas, o que as levam a investir cada vez mais em formação, possibilitando aos seus colaboradores que se consigam adequar às realidades atuais (Siqueira & Padovam, 2008).

Com a globalização a maioria das organizações cresceram tornando-se mais competitivas face aos concorrentes, o que exige maior desempenho, maior envolvimento dos trabalhadores, para garantir vantagem competitiva junto dos seus concorrentes (Chiavenato, 2010). Assim sendo, as organizações preocupam-se cada vez mais em estimular e promover o bem-estar no local de trabalho, tendo em conta que uma grande parte da vida do trabalhador é passada a trabalhar. O trabalho é, assim, uma variável de grande importância na vida das pessoas, contribuindo para uma melhor qualidade de vida (Dessen & Paz, 2010). Os colaboradores que se sentem bem no seu trabalho tendem a ser mais resilientes, criativos, física e mentalmente, mais saudáveis podendo ser uma fonte de vantagem competitiva das organizações (Rego, 2003).

Segundo Cunha et al. (2016) o conceito de BET pode ser definido através de emoções positivas no local de trabalho que envolvem experiências de humor e emoções agradáveis no trabalho, considerando a Satisfação, o Comprometimento e o Envolvimento com o trabalho desenvolvido. Colaboradores satisfeitos, terão elevados níveis de envolvimento no trabalho, o que levará a um comprometimento para com a organização onde trabalham.

Segundo Robbins (2008), a relação entre os CCO e a Satisfação é de certa forma lógica, dado que, trabalhadores satisfeitos estão dispostos a falar bem da organização para a qual trabalham, a ajudar os demais a ultrapassar e superar as expectativas em relação as tarefas que executam, retribuindo com experiências positivas, melhorando assim a produtividade da organização.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

De acordo com Rocha & Porto (2012), os trabalhadores de uma organização que reconhecem a sua quantidade de trabalho diário como razoável e sentem o equilíbrio entre o trabalho e família têm uma menor intenção de abandonar a organização para a qual trabalham. Já os trabalhadores que se sentem insatisfeitos face às rotinas do trabalho, às condições de trabalho e à repetição das suas tarefas, têm um aumento do absentismo e de Intenção de Rotatividade. Deste modo, é importante desenvolver práticas e programas que diminuam a vontade de sair da organização.

O presente estudo tem como objetivo geral compreender a influência do BET, nos CCO e na Intenção de Rotatividade dos trabalhadores. Por conseguinte, procura-se responder à seguinte questão de investigação: o BET influencia os CCO e a Intenção de Rotatividade dos trabalhadores?

Mais especificamente, os objetivos deste estudo são:

- Compreender o Bem-estar no Trabalho e suas dimensões: a Satisfação no Trabalho, o Envolvimento no Trabalho e o Comprometimento com o Trabalho;
- Perceber se o Bem-estar no Trabalho influencia a Intenção de Rotatividade;
- Perceber se a Satisfação no Trabalho influencia os Comportamentos de Cidadania Organizacional;
- Perceber se o Comprometimento com o Trabalho influencia a Intenção de Rotatividade;
- Perceber se o Envolvimento com o Trabalho influencia a Intenção de Rotatividade.

Para cumprir estes objetivos, o estudo está organizado em três capítulos. No primeiro encontra-se a revisão da literatura onde se exploram os conceitos subjacentes às variáveis em estudo, nomeadamente, o BET, os CCO e a Intenção de Rotatividade. Exploram-se também as suas dimensões e o que os estudos já efetuados revelam. No segundo capítulo explana-se a metodologia adotada no estudo, os instrumentos de medida, os procedimentos de recolha de dados, a amostra e as técnicas estatísticas utilizadas para a análise dos dados. No terceiro capítulo é apresentada a análise e a discussão dos resultados obtidos. Por fim, são apresentadas as conclusões e considerações finais que a pesquisa

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

possibilitou evidenciar, contribuições da investigação, limitações do estudo e as linhas futuras de investigação.

A dissertação termina com as referências bibliográficas e com os anexos que têm os documentos de suporte a este trabalho.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

I CAPÍTULO

1 Revisão da literatura

Neste primeiro capítulo efetua-se a revisão da literatura onde se aborda a importância do trabalho e o seu conceito, o BET, os CCO e suas dimensões e a Intenção de Rotatividade.

1.1 A Importância do trabalho e conceito

Ao longo dos anos, o trabalho tornou-se uma componente extremamente importante na vida das pessoas. Na nossa cultura, as pessoas, desde muito cedo, aprendem através de familiares, a importância de se ter uma profissão digna, sendo educados de forma a valorizar o trabalho e também pelo facto das pessoas estarem inseridas numa sociedade em prol de objetivos específicos (Guest, 2017). Segundo Moretti (2009), o trabalho é uma atividade desenvolvida e organizada pela sociedade, onde o trabalhador segue determinadas normas e condutas, mas onde também cria, produz e torna possível o desenvolvimento da organização para a qual trabalha e dos objetivos desta, sendo remunerado de acordo com resultados. Para Gonçalves (2019) o trabalho é uma atividade que pode ocupar uma parcela significativa do tempo de cada indivíduo e que pode ser visto como uma das formas mais importantes da relação e expressão social do homem. O trabalho é considerado uma parte central na vida das pessoas, uma ideia associada ao mundo cada vez mais capitalista, que é colocado como forma de definir os seres humanos. Segundo Antunes (2015) que corrobora Lévy-Leboyer, (1994) o trabalho coloca o homem na sociedade através do conhecimento de vida que é construído conforme a personalidade de cada pessoa. Assim, as experiências que se adquirem com o trabalho, são fatores muito importantes na construção da própria identidade e da personalidade.

Muitas vezes, a identidade pessoal é absorvida pela identidade profissional, pelo que, frequentemente somos identificados pela profissão que exercemos ou pelo cargo que desempenhamos na nossa organização (Freitas, 2006). O trabalho é uma forma de demonstrar as nossas capacidades, as nossas competências, as nossas habilidades e do

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

que somos capazes de fazer e produzir. Quando encontramos um trabalho que gostamos verdadeiramente, com o qual nos identificamos, em que podemos investir aptidões e capacidades, então é o culminar da realização profissional com a realização pessoal. É através do trabalho que o homem procura o reconhecimento social, no meio onde está inserido. Além disso, é ainda através do trabalho que ele pode questionar a sua existência, a sua personalidade e delinear o seu percurso de vida. De acordo com Alberto (2000, p. 26) “há uma relação emocional, além do racional, do homem com o trabalho e a contraposição entre seus desejos, a sua avaliação a respeito do que lhe é possibilitado através desse trabalho, é terreno em que se dá a felicidade em relação à sua atividade, em particular, e em relação à sua vida completa, em geral”. Assim sendo, o trabalho é um dos mais importantes bens na vida de todo o ser humano, porque possibilita o envolvimento com os colegas de trabalho e com a organização, a viver boas relações sociais, ao desenvolvimento de competências, a ter otimismo em relação ao futuro (Mendonça et al., 2014). O tempo dedicado ao trabalho, representa uma grande parte da vida do trabalhador, consiste na construção, no desenvolvimento do bem-estar pessoal e da felicidade. Face ao exposto é de extrema importância o estudo do bem-estar no trabalho (Tamayo, 2004).

1.2 Bem-estar no Trabalho

O conceito de Bem-estar no trabalho (BET) é complexo uma vez que pode assumir diferentes significados que variam de pessoa para pessoa, o que para uns, é fazer o que se gosta, para outros, é só receber um bom salário (Diener & Seligman, 2004). Os mesmos autores afirmam que, o bem-estar é uma procura constante e equilibrada entre a vida profissional e a pessoal, que se adquire ao longo da vida, com conquistas, desafios, sucessos, vitórias e com a sua autorrealização, tornando-se muito mais feliz e concretizado quer a nível profissional quer pessoal. De acordo com Fonseca e Moura (2008) a relação com os colegas de trabalho é um fator muito importante para o BET.

Siqueira e Padovam (2008), consideram que o BET é explicado através de um conceito tridimensional que integra a Satisfação, o Envolvimento e o Comprometimento no

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Trabalho, ou seja, se as relações entre colaboradores e organização forem boas, de respeito e compreensão mútua, juntas são capazes de melhorar a atuação da organização. Assim sendo, vai também dar origem a uma maior sensação de bem-estar e satisfação do colaborador, para com o trabalho e a organização, fazendo com que este aumente o grau do seu envolvimento e realização pessoal, com a atividade que executa. Neste sentido, o bem-estar é um estado psicológico de carácter multidimensional, que integra elos afetivos positivos com o trabalho, como o envolvimento, a satisfação com a organização e o comprometimento organizacional afetivo. É importante também salientar que estas dimensões têm implicações na produtividade e na saúde dos trabalhadores, podendo também ter uma forte influência no ambiente de trabalho.

O conceito de BET, tem uma nova perspetiva de investigação assente na psicologia positiva. Surgiu nas últimas décadas, como uma área de estudo científico que estuda os processos e condições que ajudam o desenvolvimento e bom funcionamento das pessoas, grupos e instituições. Esta define-se por dar ênfase às experiências positivas como a alegria, a esperança e a felicidade, bem como, dar valor às características individuais positivas, como o carácter, a força e a virtude (Paschoal & Tamayo, 2008). Também a autonomia na realização de tarefas é um fator muito importante para o BET. Para Paschoal (2008), quando um trabalhador não possui controlo sobre o seu trabalho ou sobre possíveis situações adversas que podem ocorrer no local de trabalho verifica-se um estado emocional negativo, diminuindo a motivação e o seu desempenho. Logo, trabalhadores com uma maior autonomia desenvolvem um maior BET do que aqueles que não têm essa autonomia (Patterson, Warr & West, 2004).

Segundo Ferreira (2012), o BET é inseparável de quatro elementos fundamentais como o prazer no trabalho, em que o trabalhador sente que o seu trabalho é útil quer a nível pessoal quer social, a possibilidade de crescimento profissional, onde existe a liberdade no trabalho para criar, crescer intelectualmente, ter novas oportunidades de trabalho, as relações socioprofissionais harmoniosas, isto é, ter uma boa relação com os colegas de trabalho mas também com as chefias, podendo manifestar as suas ideias e opiniões livremente, onde impere o espírito de cooperação e por último existam condições de trabalho, onde o local de trabalho seja confortável e seguro. Ainda para Siqueira, Orengo

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

e Peiró (2014), todos os resultados dos estudos sobre BET que possam contribuir para melhorar a vida dos indivíduos nas organizações, devem servir de base aos gestores para desenvolverem atividades para influenciar os sentimentos de BET, também podem traçar estratégias de forma coerente e saudável, proporcionando condições de trabalho favoráveis que promovam saúde, bem-estar e felicidade.

A visão de BET pode ser vista como um estado mental positivo pela oportunidade do trabalhador viver os seus momentos próprios, de uma forma interligada, com sentimentos positivos que surgem no ambiente de trabalho e que provocam satisfação. Assim, como a perceção de equilíbrio entre as suas competências, a harmonia profissional e as exigências colocadas pela própria atividade que executa pode gerar o grau de envolvimento e comprometimento organizacional afetivo para com o trabalho (Siqueira, Orengo, & Peiró, 2014).

Siqueira e Padovam (2008) e Siqueira (2009) adotaram os três elementos do modelo teórico constitutivo de Bem-estar no Trabalho (BET): a) Satisfação no trabalho que é um estado emocional positivo ou de prazer, felicidade, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho; b) Envolvimento com o trabalho que é o grau de desempenho de uma pessoa no trabalho que afeta a sua autoestima; c) Comprometimento organizacional afetivo que é um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização e com os seus objetivos, desejando manter-se vinculado a ela com vista a realizar tais objetivos. Cada um destes elementos contempla aspetos psicológicos de carácter cognitivo, onde estão incluídos crenças e sentimentos absolutamente positivos e que surgem no contexto organizacional de trabalho, conforme se observa na Figura 1.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade



Figura 1 -Modelo Teórico Constitutivo de Bem-estar no Trabalho

Fonte: Siqueira (2009 p.250)

De seguida explanam-se estas três dimensões que permitem avaliar o BET.

1.2.1 Satisfação no Trabalho

Para Siqueira, Orengo e Peiró (2014), a Satisfação no Trabalho traz para o modelo mental positivo de BET três grandes categorias de fontes de satisfação como:

- 1) Relações com as pessoas no local de trabalho, sempre que o trabalhador se sente satisfeito com os relacionamentos entre ele e as pessoas com as quais mais convive no ambiente de trabalho (chefias e colegas);
- 2) Retribuições organizacionais, sempre que o trabalhador se sente compensado a nível monetário, através das tarefas realizadas e sempre que tem perspetivas de progressão na carreira (salários e oportunidades de promoção);
- 3) Função que desempenha no seu trabalho, sempre que as funções que o trabalhador executa correspondem à sua categoria profissional e ao cargo que ocupa na organização, fazendo com que o trabalhador se sinta feliz, satisfeito e realizado ao executá-las.

Para Siqueira (2009), estas três fontes, por seu lado, traçam o estado positivo de BET quando o trabalhador sente sentimentos positivos em relação a três categorias:

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Quando o trabalhador se sente feliz/satisfeito com os relacionamentos dentro da empresa, com os colegas e com os seus superiores hierárquicos;
- Quando o trabalhador se sente feliz, satisfeito, realizado e compensado mediante as políticas de gestão da empresa dando oportunidade de progressão na carreira e o respetivo salário;
- Quanto mais satisfeito o trabalhador estiver com o seu trabalho, com as tarefas realizadas, através do retorno e *feedback* que estas causam no trabalhador que as executa.

Ainda, segundo Siqueira e Padovam (2008), a primeira das três dimensões de BET, fundamenta-se na satisfação que o trabalho reproduz no trabalhador, sendo este formado por cinco áreas:

- Relações interpessoais;
- Relações com as chefias;
- Remuneração recebida e benefícios;
- Oportunidade de progressão na carreira;
- Tarefas realizadas.

Se o trabalhador está satisfeito com estas cinco áreas, então ele desfruta de um estado mental positivo em relação ao seu trabalho assim como às tarefas que realiza, sentindo-se muito mais motivado e satisfeito.

Segundo, Colbert et al. (2016), o bem-estar ocorre, essencialmente do amor e do afeto que as pessoas recebem e dão uns aos outros nas relações sociais que estabelecem, sendo muito importante para a saúde mental positiva. No trabalho, os funcionários têm maior satisfação e afeto positivo quando as relações sociais são mais positivas, e atribuem menor Satisfação no Trabalho e maior afeto negativo quando estas relações, são mais negativas. Estes mesmos autores consideram ainda que, os relacionamentos não apenas têm capacidade de aumentar a satisfação no trabalho, mas também de promover as ideias trazidas pelo trabalhador, que vão promover emoções positivas no trabalho e na vida

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

peçoal, que por sua vez, vão apoiar o desenvolvimento o florescimento dos trabalhadores, beneficiando assim, os colaboradores e as organizações.

É fundamental perceber, quando as pessoas se sentem bem com as tarefas que realizam e a importância que o trabalho tem nas suas vidas, mas também, se a realização das mesmas lhes favorece uma vida melhor, a satisfação com o desempenho profissional é muito importante para uma vida saudável, dada a importância que o trabalhador ocupa na vida das pessoas (Mendonça et al., 2014). As pessoas satisfeitas no trabalho são as que pensam menos em sair da organização, têm menos faltas ao trabalho, melhor desempenho e produtividade, mais comprometimento e envolvimento com a organização.

1.2.2 Envolvimento com o Trabalho

De acordo com Bakker (2017), o Envolvimento no Trabalho é um estado mental, no qual o trabalhador quando realiza as suas tarefas se sente totalmente envolvido, tendo muita energia e motivação pelo seu trabalho. Sempre que o trabalhador está envolvido no trabalho, quando se dedica, se esforça mais com o trabalho, aumenta assim a sua presença não só, a presença física, mas também a cognitiva e a emocional, aumentando assim, o seu nível de desempenho. Siqueira (2008), corrobora Csikszentmihalyi (1999), e refere que, quando a eficácia, as experiências, as competências das pessoas são compatíveis com os desafios propostos pela organização, estas sentem que o que fazem é muito valioso para a mesma, embora inicialmente e no decorrer da sua função não esteja totalmente feliz, pois a dedicação na realização dessa função/tarefa é maior do que o sentimento de felicidade. No entanto é na felicidade que se segue este estado de fluxo, gerando níveis cada vez maiores de felicidade e bem-estar.

O trabalho gera um fluxo e ocorre quando as atividades laborais envolvem desafios que exigem capacidade e competências especiais assim como metas estabelecidas e feedback claro e imediato. Nessas circunstâncias, o trabalho representa a atividade que cria fluxo, despertando no indivíduo um maior envolvimento e transformando a atividade numa experiência positiva (Siqueira, 2008).

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Siqueira e Padovam (2008), consideram ao modelo mental positivo de BET uma nova forma, inspirada no estado de fluxo: o estado de fluxo ocorre quando alguém encara metas que exigem respostas apropriadas, ou seja, como por exemplo o trabalho que é desenvolvido por metas e objetivos, em que lhes é dada uma determinada autonomia de agir, assumindo logo à partida uma maior responsabilidade e envolvimento para com o trabalho e organização.

Para Siqueira (2009) e também Orengo e Peiró (2014), o indivíduo tem os mecanismos internos ativados, sabendo organizar os seus pensamentos e aplicá-los no decorrer de uma determinada ação do trabalho, usando recursos pessoais de natureza física, psicológica e social de forma saudável e construtiva fica apto a enfrentar os desafios que possam surgir em contexto de trabalho. Assim, a tendência é estar mais desperto e forte psicologicamente, logo não apresenta problemas como depressão, ansiedade e *stress*, estando mais predisposto a manter e a fortalecer as suas potencialidades, com as quais executa o seu trabalho indo ao encontro dos resultados desejados pela organização.

De acordo com Siqueira (2009, p. 251):

“ (...) ter os seus mecanismos internos ativados para organizar os seus pensamentos e aplicá-los na escolha de um curso de ações adequado ao trabalho; a usar recursos pessoais de natureza física, psicológica e social para enfrentar de forma saudável os desafios apresentados pelo ambiente de trabalho; tenderia a manter mais aguçados os estados psicológicos positivos e a não apresentar problemas como depressão, ansiedade e estresse; estaria mais predisposto a manter, fortalecer e atualizar suas potencialidades com as quais executa seu trabalho e produz os resultados desejados pela organização”.

Assim sendo, pode-se entender que a Satisfação no Trabalho é crucial para que haja um forte Envolvimento e motivação do trabalhador com o trabalho que executa, refletindo-se, na sua vida social, podendo mesmo representar um forte indicador de influência na sua saúde mental, na relação entre trabalho e vida familiar ou, até mesmo, na interação entre trabalho e vínculos afetivos pessoais (Siqueira & Gormide Jr., 2004).

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

1.2.3 Comprometimento Organizacional

Os vários estudos feitos por Becker (1960), Allen e Meyer (1990), sobre Comprometimento Organizacional tiveram um enorme crescimento a partir do final da década de 1970.

O Comprometimento Organizacional é um tipo de atitude no trabalho que corresponde ao grau de identificação que o trabalhador tem com a organização (missão e objetivos) e deseja fazer parte desta. Neste sentido, os objetivos do trabalhador e da empresa cruzam-se, de forma, a que ambos sejam beneficiados. Quando o trabalhador se identifica com a missão, visão, valores e objetivos organizacionais, este sente-se mais envolvido e com um maior sentido de comprometimento com esta (Robbins, 2005). Segundo Fisher (2010) o Comprometimento com a Organização é um compromisso psicológico que acontece quando os trabalhadores se identificam com os valores e os objetivos da organização e se sentem afetivamente ligados à organização.

No estudo realizado por Moraes et. al. (2004), o comprometimento do trabalhador com a sua organização é considerado fundamental para o sucesso desta, mas o retorno deve ser recíproco. O empenho e lealdade entre as duas partes fortalece a estrutura da organização. Uma grande parte das pesquisas e estudos realizados por (Meyer e Allen, 1991; Rego, 2003; Siqueira, 2003; Fisher, 2010), têm enfoque em três componentes distintas do Comprometimento Organizacional: afetivo, instrumental e normativo, que se caracterizam da seguinte forma:

- O comprometimento afetivo refere-se ao vínculo emocional e à identificação do funcionário com a organização. A efetividade é compreendida como o afeto, a amizade que o indivíduo tem à organização num sentido estreitamente emocional. Há uma identificação do trabalhador, com os objetivos e as metas da organização, internalizando os valores organizacionais, causando um sentimento de pertença.
- O comprometimento normativo refere-se ao sentimento de obrigação do funcionário de permanecer na organização, sendo que os trabalhadores permanecem na organização, sem motivação, sem entusiasmo e sem um bom

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

desempenho sobre o que executam. Estes trabalhadores têm desempenhos mínimos devido ao sentimento de insatisfação, de injustiça.

- O comprometimento instrumental refere-se ao comprometimento baseado nos ganhos e nas perdas que o funcionário associa à sua saída da organização. Os trabalhadores mantêm-se na organização porque necessitam e não porque valorizam a organização.

Segundo os mesmos autores, a combinação destas três componentes, de forma diversificada, gera um modelo tridimensional do Comprometimento Organizacional.

Trabalhadores comprometidos afetivamente são os que representam menores taxas de rotatividade, de absentismo e de vontade de sair da organização, bem como um bom desempenho no trabalho, como por exemplo a avaliação de desempenho favorável, uma elevada produtividade e motivação. No entanto se o comprometimento afetivo for baixo, vai notar-se um esforço reduzido e um fraco desempenho no trabalho, assim como uma taxa mais elevada de absentismo (Siqueira, 2003). Siqueira e Padovam (2008, p. 208) afirmam que é “(...) um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos. Sensações de orgulho, dedicação, entusiasmo e de confiança, são sentimentos positivos que resultam das experiências emocionais positivas, motivada pela ligação afetiva á organização. Esta afetividade traduz uma relação firme e forte do trabalhador e a organização que favorece vivências positivas e agradáveis, assim como o sentimento de pertença.”

O estudo de Solinger et al. (2008), sobre a dimensionalidade do Comprometimento Organizacional evidencia que, o comprometimento afetivo cria um forte preditor de desempenho profissional e de CCO.

Um outro estudo realizado por Oliveira e Rocha (2017), abordou o Comprometimento no Trabalho como antecedente da intenção de rotatividade e verificou que existia uma correlação negativa e significativa entre o Comprometimento no Trabalho e a Intenção de Rotatividade. Aferiu também, que os trabalhadores que têm uma percepção satisfatoriamente elevada da área de recursos humanos da sua organização pensam menos em abandonar a mesma.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

1.3 Comportamentos de Cidadania Organizacional

Os primeiros estudos sobre os CCO foram realizados por Barnard (1938) e Katz e Kahn (1978). Segundo estes autores, CCO são gestos espontâneos e cooperativos, não prescritos nas obrigações formais da tarefa, tendo a sua origem no vínculo estabelecido entre o trabalhador e a organização.

Pauli et al. (2017) salientam que quando existe uma relação de troca social entre trabalhador e a organização, é porque o trabalhador percebe que a organização se preocupa em lhe proporcionar o seu bem-estar. Logo, os CCO podem ser entendidos como atos de troca social, oferecidos de maneira voluntária pelo trabalhador. Segundo Yildiz (2019) os CCO demonstram a colaboração voluntária e espontânea dos trabalhadores e o seu envolvimento com atividades diárias.

As várias formas de CCO sobrepõem-se muitas vezes entre elas, assim como com as originais propostos por Organ (1988), o que pouco acrescenta ao conceito inicial (Porto & Tamayo, 2003). Organ (1988), destaca cinco formas de CCO: altruísmo, cortesia, desportivismo, conscienciosidade e virtude cívica, conforme se apresenta na Figura 2.

Dimensão	Definição
Altruísmo	Ações orientadas para a ajuda a uma pessoa com problema de trabalho
Cortesia	Ações que visam ajudar uma pessoa a evitar problemas no trabalho
Desportivismo	Postura de cidadania que consiste em tolerar pequenas frustrações e inconvenientes do trabalho sem reclamações
Conscienciosidade	Padrão que resulta em ir para além dos níveis mínimos exigidos de presença, pontualidade, manutenção do espaço e dos recursos no trabalho
Virtude cívica	Envolvimento responsável e construtivo na vida política da organização de trabalho

Figura 2 - Explicitação das formas de CCO apresentadas por Organ (1988)
Fonte: Adaptado de Podsakoff et al. (2009) e Rego (2000)

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

De acordo com Dehghani (2015), as dimensões de CCO, como o altruísmo, a cortesia, a conscienciosidade, o desportivismo e a virtude cívica, têm juntas uma influência muito importante na partilha do conhecimento. Na perspetiva de Katz e Kahn (1978) o conceito de CCO, como um comportamento inovador e espontâneo, é um “desempenho acima dos requisitos de papel para a consecução das funções organizacionais” (p. 381) e inclui: a) Atividades de cooperação com os demais membros da organização: as atividades das organizações são intrinsecamente cooperativas e inter-relacionadas; como em nossa vida habitual; b) Ações protetoras ao sistema ou subsistema: ações que visem salvar a vida da organização e o que a ela pertence; c) Sugestões criativas para melhoria organizacional: criação de boas ideias para a organização e apresentação à administração; d) Autotreinamento para maior responsabilidade organizacional: realização de atividades executadas autonomamente com o objetivo dos indivíduos aprenderem a fazer melhor os seus próprios serviços e a prepararem-se para assumir posições de maior responsabilidade numa organização; e) Criação de clima favorável para a organização no ambiente externo: que é uma consequência direta do comportamento organizacional.

Siqueira e Organ (2003) definem CCO como um conjunto de ações espontâneas, que trazem consequências benéficas à organização como um todo, que não fazem parte das exigências do papel formal nem são formalmente recompensadas, acabando assim a beneficiar o sistema organizacional.

Como antecedentes dos CCO, Siqueira (2003), que testou um modelo teórico para os atos de cidadania nas organizações, considerando como antecedentes os aspetos Satisfação no Trabalho, Envolvimento no Trabalho e Comprometimento Organizacional Afetivo.

O mesmo autor destaca, que colaboradores satisfeitos e envolvidos com o trabalho parecem estar dispostos a falar bem da empresa e criam laços de afeto com a organização, a ajudar os colegas, a superar as expectativas em relação a suas tarefas e a estarem determinados a ir além de suas expectativas, querendo assim retribuir experiências positivas, comportando-se como um verdadeiro cidadão organizacional contribuindo para o desenvolvimento da sua organização.

Em Portugal, Rego (1999) é um dos autores que mais tem estudado este tema.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Rego (2002, p. 57) refere que se os CCO “contribuem para a eficácia organizacional é considerável que os gestores tenham em conta os CCO nas avaliações de desempenho”.

Num estudo realizado por Rego (2002), à população portuguesa encontrou quatro dimensões de CCO:

- Espírito de iniciativa - exemplo, apresentar soluções e não apenas problemas;
- Conscienciosidade – exemplo, trabalhar com rigor, mesmo na ausência de controlo;
- Identificação com a organização – exemplo realizar esforço extra para benefício da organização;
- Harmonia interpessoal – exemplo, ter espírito de camaradagem, partilhar conhecimentos e experiências;

Destacam-se ainda os estudos pioneiros de Siqueira (2003) e de Porto e Tamayo (2003), sobre este tema, as pesquisas feitas por Siqueira (2003) caracterizam-se pelo desenvolvimento e pela validação da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), que incluem cinco dimensões como: a divulgação da imagem organizacional; sugestões criativas; proteção aos bens da organização; preparação profissional e cooperação com os colegas, que mais tarde foram aperfeiçoadas por Porto e Tamayo (2003). Porém, segundo Bastos et al. (2014), estas medidas foram melhoradas e reduzidas para três dimensões:

- Sugestões criativas (SC) - São ações que contêm propostas inovadoras para a organização, apresentando soluções às chefias para problemas encontrados no ambiente de trabalho;
- Divulgação da imagem organizacional (DIO) – São conjuntos de ações divulgadas em ambiente externo, promovendo voluntariamente a imagem da organização fora do ambiente de trabalho, defendendo-a de ameaças externas e contribuindo assim, para uma boa reputação;

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Cooperação com os Colegas (CC) – São ações de oferta de ajuda e de apoio aos colegas de trabalho na organização contemplando gestos voluntários de ajuda a um colega quando este tem problemas relacionados com o trabalho, a demonstração de capacidade do trabalhador de lidar com conflitos interpessoais, facilitando assim a relação entre os trabalhadores, com o objetivo de manter um ambiente de trabalho harmonioso (Bastos et al., 2014).

Face ao exposto, depreende-se que, os CCO, desempenham um papel estratégico nas organizações, na concretização de objetivos mais complexos em que participam membros da organização (Neves & Cerdeira, 2018). É necessário que os trabalhadores, além de serem comprometidos com o trabalho, devem promover ações inovadoras, espontâneas e cooperantes que ultrapassem assim os requisitos formais exigidos para determinado nível/cargo. Estes comportamentos devem ser incentivados e valorizados pelos gestores da empresa/organização, pois os trabalhadores trazem vários benefícios para a organização, como a produtividade, melhor desempenho, aumento da eficiência e flexibilidade frente às mudanças que podem estar relacionados ao bem-estar influenciando assim, a empresa no seu geral (Ferdus & Kabir, 2018; Podsakoff et al., 2000).

De salientar ainda que, Ghazzawi (2008) ao efetuar um estudo, baseado em pesquisas teóricas e empíricas, percebeu que o BET e os CCO resultam da Satisfação no Trabalho. Já Vespasiano e Mendes (2017), revela que no geral, os afetos positivos e os afetos negativos no bem-estar podem antever os dados relativos ao Comprometimento e a Satisfação no Trabalho. Desta forma, suspeita-se que as oportunidades de crescimento por meio de promoções e salários causam insatisfação com o trabalho, origem de afetos negativos. No entanto, as relações interpessoais com gestores e colegas de trabalho, representam fonte de afetos positivos (Vespasiano & Mendes, 2017).

Recentemente Organ (2018), sinaliza que as principais orientações dos estudos referentes aos CCO estão relacionados com a Satisfação no Trabalho, justiça no trabalho e traços de personalidade. Porém, e segundo o mesmo autor, novos esforços estão a ser desenvolvidos para ir mais além destas análises/investigações e identificar novas causas

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

para o aparecimento dos comportamentos de cidadania organizacional, bem como é esperado ter estudos, testando novas relações, ligações e o uso de variáveis moderadoras

1.4 Intenção de Rotatividade

A rotatividade ou *turnover*¹ é um assunto muito importante e muito atual que muitas organizações têm investido em estudos para assim identificarem que fatores interferem na Intenção de Rotatividade, antecipando e reduzindo essas possibilidades. Sendo os trabalhadores elementos essenciais num mercado cada vez mais exigente e competitivo, a rotatividade, torna-se assim a sobrevivência das organizações (Ferreira & Siqueira, 2005). Segundo Gomes et al. (2008), a rotatividade, refere-se às movimentações dos trabalhadores, no mercado de trabalho, entre empresas ou até nas funções a desempenhar. Costa, Moraes e Cançado (2010), dizem que o índice de rotatividade pode ser medido com base no número de trabalhadores que não estão ligados à empresa num determinado período de tempo, comparativamente ao quadro médio de efetivos ou da ausência definitiva do trabalhador do local de trabalho. De acordo com Siqueira (2014) sobre os estudos de Tett e Meyer (1993), a rotatividade é uma vontade consciente e deliberada de deixar a organização, tornando-se assim importante fazer a distinção entre rotatividade involuntária e rotatividade voluntária. Os mesmos autores definem que a rotatividade involuntária reflete a saída de trabalhadores por decisão da organização, já a rotatividade voluntária, é quando os trabalhadores desejam ou demonstram interesse em sair da organização. As razões que podem levar à rotatividade voluntária, são: as relações laborais, fatores inerentes à própria organização como por exemplo, função na organização e o tipo de liderança. Ainda o mesmo autor diz que, a intensão de rotatividade determina a fase cognitiva final a quando da tomada de decisão, na qual os trabalhadores pensam em desistir e procuram outro emprego que lhe dê melhores perspetivas profissionais.

¹ *Turnover* ou rotatividade de pessoal

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Chiavenato (2010) refere ainda que a rotatividade se refere ao fluxo de entradas e saídas de indivíduos numa organização, em que as entradas são para compensar as saídas destes das organizações. Chiavenato (2010 p. 90) refere que:

“A rotatividade não é causa, mas o efeito de algumas variáveis internas e externas. De entre as variáveis externas estão a situação de oferta e procura do mercado de RH, a conjuntura económica, as oportunidades de empregos no mercado de trabalho, entre outras. Referente às políticas internas estão a política salarial e de benefícios que a organização oferece, o estilo gerencial, as oportunidades de crescimento interno, o desenho dos cargos, o relacionamento humano, as condições físicas e psicológicas de trabalho. A estrutura e a cultura organizacional são responsáveis por boa parte dessas variáveis internas.”

No que concerne aos estudos de Siqueira (2005), as Intenções de Rotatividade por parte dos trabalhadores são: a perceção de justiça de remuneração, a satisfação geral com o trabalho e o comprometimento organizacional efetivo com os trabalhadores. A Intenção de Rotatividade e rotatividade são dois conceitos medidos separadamente. A rotatividade é a quantidade de trabalhadores que deixam uma organização num período específico em relação ao número médio de trabalhadores que permanecem na organização no mesmo período de tempo, estando diretamente ligadas os fatores relacionados com a satisfação laboral, os conflitos entre a vida profissional e a vida pessoal e aspetos sociodemográficos.

Já a Intenção de Rotatividade, refere-se a uma vontade ou desejo deliberado e consciente do trabalhador, de abandonar a organização onde trabalha, pode dever-se a motivos relacionados com o salário, com a satisfação laboral, as oportunidades de promoção dentro da organização, a natureza do trabalho desempenhado, a relação com o superior hierárquico e também a avaliação de desempenho (Hung et al., 2018). Para Bufquin (2017), a Intenção de Rotatividade não aparece inesperadamente, vai crescendo sucessivamente, quando o trabalhador não está satisfeito com o seu trabalho ou com a organização que representa, assim, logo que encontra uma oportunidade de melhoria toma essa decisão. Assim sendo, é importante perceber quais os motivos que levam o trabalhador a querer deixar o seu posto de trabalho, para que esses motivos possam ser

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

tratados atempadamente, visto que a rotatividade provoca um elevado número de consequências negativas, como: elevados custos financeiros, quebra de produtividade, diminuição da motivação dos trabalhadores, redução da eficiência, eficácia e compromisso/comprometimento organizacional e má imagem da organização (Wang et al., 2020).

Steil et al. (2016) afirmam que nos estudos realizados até então, sobre os antecedentes da intenção do trabalhador deixar a sua organização, estão relacionados com os antecedentes pessoais, antecedentes ocupacionais, antecedentes organizacionais e antecedentes ambientais.

- Antecedentes pessoais: analisam as características da pessoa como: sexo, idade, estado civil e nível educacional;
- Antecedentes ocupacionais: analisam as características do trabalho em si e a relação do trabalhador para com o trabalho, como por exemplo, a satisfação no trabalho, o comprometimento organizacional, a liberdade de julgamento, o envolvimento e o uso da imaginação no trabalho;
- Antecedentes organizacionais: estão relacionados com as características do ambiente organizacional interno, como as práticas adotadas pela organização na gestão das equipas e suas políticas, cultura, promoção, benefícios, políticas de qualidade de vida e clima de trabalho;
- Antecedentes ambientais: são relacionados a fenómenos e estímulos presentes no ambiente externo à organização, que podem influenciar o seu funcionamento, como oportunidades de trabalho fora da organização, ciclo económico, taxa de desemprego ou mudança de governo.

Os mesmos autores referem que quando identificadas essas variáveis podem ajudar a reter os trabalhadores diminuindo assim a rotatividade, retirando um efeito negativo na organização especialmente na falta de mão-de-obra, motivada pela vontade de deixar a organização (Chang et al., 2013).

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Em suma, o BET está diretamente ligado aos CCO, pois trabalhadores satisfeitos, envolvidos e comprometidos são mais propensos a adotar esses comportamentos. Além disso, o BET também pode influenciar a Intenção de Rotatividade, já que funcionários que se sentem valorizados, apoiados e felizes tendem a permanecer na organização por mais tempo.

Assim a partir da revisão de literatura efetuada apresenta-se seguidamente o desenho de investigação proposto.

1.5 Desenho de Investigação

O desenho de investigação é uma esquematização de um plano ou de um estudo que se pretende realizar, que ajuda a delinear objetivos. Deste fazem parte as variáveis em estudo, sendo crucial para compreender como determinado assunto se relaciona com outro, permitindo a formulação de hipóteses com o objetivo de aumentar o conhecimento científico (Pardal & Lopes, 2011). Neste sentido, a Figura 3 representa o desenho de investigação proposto no presente estudo. Pretende-se com este proporcionar uma visão clara e objetiva das variáveis em estudo e suas influências.

1.5.1 As Variáveis em Estudo

Segundo Fortin (2009) as variáveis correspondem a características, propriedades ou qualidades das pessoas, de objetos ou de situações que são investigadas num determinado estudo. Para o autor, a variável independente é a que causa efeito na variável dependente. No presente desenho de investigação proposto, é considerada como variável independente o BET e as variáveis dependentes, os CCO e a Intenção de Rotatividade. Assim sendo, a análise das relações entre as variáveis permite a formulação das hipóteses de investigação, que de seguida se apresentam.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

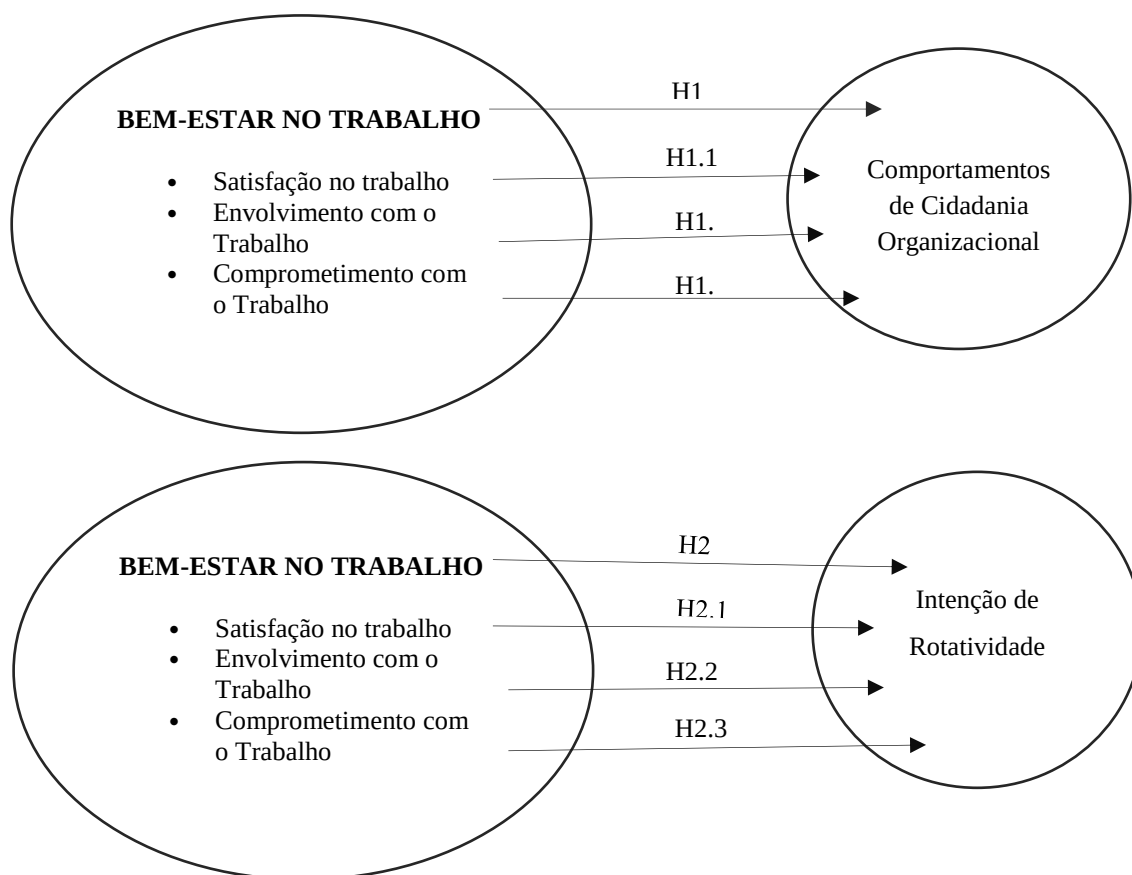


Figura 3 - Desenho de Investigação Proposto

Fonte: Elaboração Própria

1.5.2 Hipóteses de Investigação

Segundo Gil (2010) as hipóteses de investigação são suposições que se fazem a respeito de alguma coisa que se está a investigar, é uma espécie de explicação provisória de um fenómeno, por meio da qual se procura antecipar uma lei. Ao emitir uma hipótese, o autor tenta explicar os factos já conhecidos, não sendo estes os mais importantes, pois o que realmente importa é perceber se a hipótese formulada tem conclusões lógicas e se estas se verificam. Se as conclusões tiradas fizerem sentido e forem reais, a hipótese está

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

confirmada. Caso não haja acordo, só resta procurar uma nova hipótese ou reformular a antiga.

Às vezes hipóteses diferentes explicam razoavelmente bem os fatos já conhecidos, mas, também, conduzem a conclusões diferentes. Para se decidir entre elas só aplicando o procedimento experimental.

As hipóteses são a base da expansão dos conhecimentos, quando se trata de apoiar ou contestar uma teoria. Podem resultar da observação de fenómenos reais, da teoria ou de trabalhos empíricos. Estão intimamente ligadas à problemática da investigação e derivam da revisão da literatura. O investigador formula a hipótese ou suposição que testará de forma a dar-lhe solução (Vilelas, 2009).

Com base no desenho de investigação proposto procede-se à indução das hipóteses de investigação com a base teórica subjacente.

O BET, segundo Paschoal (2008) pode ser considerado como emoções positivas no trabalho que inclui a experiência de humores e emoções agradáveis no setor de trabalho, tendo em conta a Satisfação, o Comprometimento com a organização e o Envolvimento com o Trabalho desenvolvido. Um indivíduo satisfeito terá níveis mais altos de Envolvimento no Trabalho, o que resultará no processo de Comprometimento com a organização (Siqueira & Padovam, 2008).

De acordo com Andrade et al. (2017), existe uma ligação entre o BET e CCO. O BET refere-se ao estado de equilíbrio físico, mental e emocional de um indivíduo e é influenciado por vários fatores, dentro ou fora do ambiente de trabalho.

Os CCO, por sua vez, são ações voluntárias dos funcionários que beneficiam a organização e seus membros, como ajudar colegas de trabalho, sugerir melhorias ou participar em atividades que promovam o sucesso da organização. Esses comportamentos vão além das obrigações formais dos funcionários. Os mesmos autores afirmam que, o BET está positivamente relacionado aos CCO, sempre que os trabalhadores se sentem satisfeitos, envolvidos e têm boas condições de trabalho, envolvem-se mais nas atividades da organização de uma forma mais ativa e participativa. Porém, quando os funcionários sentem um baixo BET, como altos níveis de *stress*, insatisfação ou desequilíbrio entre

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

vida pessoal e profissional, é possível que os seus CCO sejam comprometidos. Podendo assim, sentirem-se desmotivados, descomprometidos e menos propensos a contribuir de forma voluntária para a organização.

Portanto, parece existir uma relação recíproca entre o BET e os CCO. Um ambiente de trabalho saudável e que promova o BET dos funcionários tende a incentivar e fortalecer os CCO, enquanto um ambiente negativo pode estragar esses comportamentos e o BET dos funcionários.

Em resumo e segundo Andrade et al. (2017), o BET e os CCO estão interligados, e promover o BET dos funcionários pode ser uma estratégia eficaz para aumentar a ocorrência desses comportamentos dentro das organizações. Assim sendo, levanta-se a seguinte hipótese de investigação e subseqüentes subhipóteses, no sentido de aferir qual a dimensão do BET que mais influencia os CCO:

H1 – O BET influencia positivamente os CCO.

H1.1 – A Satisfação no Trabalho influencia positivamente os CCO.

H1.2 – O Comprometimento com o Trabalho influencia positivamente os CCO.

H1.3 – O Envolvimento com o Trabalho influencia positivamente os CCO.

Investir no BET no trabalho é fundamental para reter talentos e evitar a rotatividade de funcionários. Ao criar um ambiente saudável e favorável, as empresas podem aumentar a satisfação e a felicidade de seus funcionários, que por sua vez, estarão mais motivados e menos propensos a deixar o trabalho atual (Steil et al., 2016). Perante isto, formula-se a seguinte hipótese de investigação e consequentemente, as subhipóteses havendo interesse em aferir qual dimensão do BET mais influencia a Intenção de Rotatividade:

H2 – O BET influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

H2.1 – A Satisfação no Trabalho Influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

H2.2 - O Comprometimento com o Trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

H2.3 – O Envolvimento com o trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

Acredita-se firmemente que o desenho de investigação delineado neste estudo contém o potencial de oferecer uma contribuição significativa para a gestão eficaz das organizações, assim como para o avanço do conhecimento científico nesta área. No entanto, para atingir esse objetivo, é imperativo adotar uma metodologia minuciosa e abrangente, esta permitirá uma análise detalhada das perceções dos participantes e uma investigação precisa das relações entre o BET, CCO e a Intenção de Rotatividade. Esta abordagem prudente estabelece a base sólida para o próximo capítulo da metodologia, onde serão delineados os procedimentos e técnicas utilizados na condução desta investigação.

II CAPÍTULO

2 Metodologia

Este capítulo apresenta a abordagem metodológica seguida na presente investigação.

A Metodologia é um conjunto de métodos, técnicas e procedimentos utilizados para realizar um estudo, pesquisa ou trabalho académico, científico ou profissional. É uma maneira sistemática de abordar um problema ou questão, recolher dados, analisá-los e tirar conclusões.

A metodologia pode variar de acordo com a área de estudo ou trabalho, podendo assim envolver a utilização de questionários, entrevistas, observações, análise estatística. O objetivo da metodologia é fornecer um caminho claro e organizado para a obtenção de resultados confiáveis e válidos (Marôco, 2021).

De acordo com Alves (2002, p.16) “o senso comum e a ciência são expressões da mesma necessidade básica, a necessidade de compreender o mundo, a fim de viver melhor e sobreviver.” Neste sentido, para se atingir o conhecimento científico é necessário a utilização do método científico e para garantir que este método seja o mais adequado a pesquisa é o papel da metodologia científica.

O presente estudo optou por seguir uma metodologia quantitativa porque possui algumas vantagens, como a possibilidade de análises estatísticas objetivas, a generalização dos resultados e a facilidade de replicação do estudo (Marôco, 2021).

2.1 Estudo Quantitativo

Segundo Marôco (2021), a metodologia quantitativa é um conjunto de técnicas e procedimentos estatísticos utilizados para recolher e analisar dados numéricos de forma objetiva. Essa abordagem tem como objetivo principal a mensuração e quantificação de fenómenos, permitindo a generalização dos resultados para uma população maior.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

A metodologia quantitativa envolve etapas como, o delineamento da pesquisa, a seleção da amostra, a recolha de dados por meio de questionários ou instrumentos de mensuração padronizados, a análise estatística dos dados e a interpretação dos resultados. Essa abordagem geralmente é utilizada em estudos de larga escala, que visam obter resultados representativos da população-alvo.

Os estudos quantitativos podem recorrer a questionários para recolher dados de pesquisa de um grande número de inquiridos, fornecendo informações importantes sobre as tendências e padrões de uma determinada população (Marôco, 2021).

O presente estudo para averiguar a influência do BET nos CCO e na Intenção de Rotatividade, recorreu à aplicação de um questionário para recolher os dados. Este apresenta vantagens, sobretudo nas pesquisas quantitativas, como a eficiência na recolha de dados de um grande número de participantes de forma rápida, a padronização das respostas garantindo consistência e minimizando viés na interpretação dos dados (Creswell, 2014).

O questionário por sua vez, é o meio pelo qual se obtêm respostas às questões formuladas. Para Cervo e Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”, pode conter perguntas abertas e/ou fechadas, sendo que as abertas possibilitam respostas mais sentidas e variadas, no entanto mais difíceis de analisar quantitativamente, as fechadas apresentam maior facilidade na tabulação e análise dos dados.

2.2 Elaboração do Questionário Aplicado

Para a construção do questionário a aplicar no presente estudo, recorreu-se a três escalas de medida, validadas na literatura. Uma para avaliar o BET recorrendo-se à IBET - 13 de Siqueira, Orengo e Peiró (2014), outra para avaliar os CCO de Siqueira et al. (2011) e a IR de Siquiera et al. (1997) para avaliar a Intenção de Rotatividade.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Para, Siqueira, Orengo e Peiró (2014), utilizar o Inventário de BET, (IBET-13) é o mais recomendado para verificar e avaliar a condição de BET ao invés de se aplicarem medidas específicas para medir as componentes de Satisfação, Envolvimento no Trabalho bem como o Comprometimento com o Trabalho. Por se tratar de um Inventário de fácil compreensão e de rápida resposta, torna-se mais eficiente, reduzindo a falta de interesse por parte do inquirido. Esta escala de medida é constituída por 13 questões das quais 9 avaliam a dimensão de Satisfação e do Comprometimento com o Trabalho sendo (item 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11 e 13) e da dimensão do Envolvimento com o Trabalho, incluem-se as 4 questões (item 3, 7, 9 e 12).

Para avaliar os CCO, recorreu-se à utilização da ECCO de Siqueira et al (2011), constituída por 14 questões das quais 5 avaliam as sugestões criativas (item 3, 4, 7, 8 e 10), da divulgação/defesa da imagem organizacional que inclui também 5 itens (1, 6, 11, 12 e 14) da cooperação com os colegas inclui 4 itens sendo eles (2, 5, 9 e 13).

Para avaliar a Intenção de Rotatividade foi utilizada a Escala de Intenção de Rotatividade (EIR), desenvolvida por Siqueira et al. (1997), composta por três itens.

Desta forma o questionário aplicado no presente estudo contou com um total de 38 questões destinadas a medir as variáveis BET (13 itens), CCO (14 itens) e Intenção de Rotatividade (3 itens).

O questionário inicia-se com uma introdução ao inquirido caracterizando a investigação em causa, o propósito da mesma, e a importância da sua colaboração e contributo, de s

As respostas aos itens do questionário, foram dadas numa escala tipo *likert*, composta por perguntas fechadas, que vão desde 1 a 5, na secção 2 varia entre (1) discordo totalmente e (5) concordo totalmente, na secção 3 varia entre (1) nunca faço e (5) faço sempre, na secção 4 varia entre (1) nunca e (5) sempre, na secção 5 apresenta questões de escolha múltipla de carácter sociodemográfico onde são solicitadas informações gerais sobre o inquirido.

O questionário foi desenhado com o propósito de generalizar comportamentos e permitir conclusões a toda a população (ver Anexo A).

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Para garantir a fiabilidade e validade das questões foi efetuado um estudo piloto, que se descreve de seguida.

2.3 Estudo Piloto ao Questionário

O estudo piloto do questionário é uma etapa preliminar de pesquisa onde um pequeno grupo de participantes realiza um teste ou avaliação de um questionário antes de sua aplicação em larga escala. O objetivo é identificar problemas ou questões que possam surgir durante a recolha de dados. O estudo piloto ajudou a garantir a validade do questionário, se é confiável e compreensível para os inquiridos, além de proporcionar a oportunidade de realizar ajustes e melhorias antes da implementação completa do questionário (Creswell, 2014).

Este estudo piloto abrangeu várias fases:

Para verificar se as perguntas estavam de fácil compreensão e se eram pertinentes aos objetivos da pesquisa, em finais de abril foram contactadas 30 pessoas, da relação de amizade do investigador e familiares, para explicar o objetivo deste estudo e solicitar o preenchimento do questionário, com a possibilidade de esclarecer quaisquer dúvidas que surgissem. Portanto os participantes foram selecionados com base numa amostra não probabilística de conveniência, cujo único critério era serem trabalhadores, representando diferentes categorias profissionais, aos quais foi pedido que preenchessem o questionário e dessem a sua opinião acerca dos itens.

Entretanto fez-se a avaliação dos resultados do estudo piloto, para garantir a qualidade das respostas obtidas, envolvendo a verificação de eventuais erros de escrita nas respostas, a renumeração das questões para garantir sua ordem correta e a certificação de que as perguntas foram corretamente compreendidas com base nas respostas obtidas. Em suma a avaliação preliminar teve como objetivo identificar possíveis problemas e garantir a confiabilidade dos resultados obtidos.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Por último fez-se a revisão e ajuste no questionário, com base nos resultados e nas avaliações, as perguntas foram melhoradas para se tornarem mais claras e evidentes. As alterações foram feitas para garantir uma recolha de dados mais precisa e consistente, mudanças na ordem das questões, levando em consideração a lógica do assunto para facilitar a compreensão e a resposta dos participantes. Após realizar dos ajustes necessários, o questionário ficou pronto para ser aplicado no estudo final, tentando garantir dados válidos e confiáveis. Considerou-se assim, estarem reunidas as condições para ser utilizado o questionário como instrumento de recolha de informação para o presente estudo.

2.4 Amostra

Qualquer investigação empírica pressupõe uma recolha de dados. Neste sentido, para a realização de um estudo ou investigação há necessidade de recolher dados de uma amostra. Para isso, é primordial definir claramente a população-alvo ou universo, pois dessa correta definição, dependerá a qualidade dos resultados obtidos. Segundo Marôco (2021), uma amostra é uma porção representativa de uma população, selecionada de forma sistemática e aleatória, com o objetivo de inferir características ou propriedades dessa população. A amostra é utilizada em pesquisas e estudos estatísticos para obter informações sobre a população de interesse de forma mais rápida, económica e prática, sendo que os elementos que constituem a amostra são fundamentais.

A amostra realizada a pessoas que trabalham na administração pública e trabalhadores do privado, constituída por 290 inquiridos. É uma amostra não probabilística de conveniência com efeito *Snowball* ou bola de neve. Uma amostra não probabilística porque não se conhece nem é possível ter acesso à lista completa dos indivíduos que formam a população da amostra. De conveniência porque consiste em selecionar uma amostra da população que seja acessível, de acordo com as características desejadas e que estejam prontamente disponíveis para responder e participar no estudo. É uma técnica muito comum e consiste em selecionar uma amostra da população que seja acessível, ou

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

seja os indivíduos que participam nestas pesquisas foram selecionados porque eles estão prontamente disponíveis e não porque foram selecionados por meio de um critério estatístico. Geralmente essa conveniência representa uma maior facilidade operacional e baixo custo de amostragem (Mattar, 2001). O efeito *Snowball* ou bola de neve ocorre quando os primeiros inquiridos são solicitados a indicar outras pessoas que também possam ser adequadas para participar do estudo, é desta forma que a amostra cresce gradualmente (Mattar, 2001),

2.5 Procedimentos de Recolha de dados

Com vista à recolha da informação, o questionário foi disponibilizado na plataforma *Google Forms*, sendo, depois, distribuído em várias redes sociais, como o *Facebook*, o *LinkedIn* e por correio eletrónico.

Foi solicitada a participação de carácter voluntário, onde os dados são confidenciais, recolhidos de forma anónima e apenas utilizados para fins de investigação científica.

As vantagens da utilização dos meios digitais são muitas e estão cada vez mais presentes no dia-a-dia das pessoas, como o acesso de forma fácil à partilha de informação, maior possibilidade de alcançar o público, a comunicação é rápida e eficiente (Santos et al., 2018).

A recolha de dados foi realizada entre os dias 26 de junho e 05 de julho de 2023, de acordo com a disponibilidade dos inquiridos.

No presente estudo, a opção pela utilização do meio virtual foi considerado um fator de sucesso, confirmando que este pode ser um excelente meio de aplicação de questionários, quer no que concerne às vantagens evidenciadas na literatura, quer quanto à taxa de resposta obtida.

Descrita a metodologia adotada no estudo quantitativo, a próxima secção descreve as opções tomadas ao nível dos métodos e técnicas estatísticas utilizadas para a análise dos dados quantitativos.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

2.6 Análise dos dados Quantitativos – Métodos e Técnicas Estatísticas Utilizadas

Os dados foram processados e analisados através da folha de cálculo obtidos pelo Google Forms e do *software* estatístico vulgarmente denominado “SPSS”, que permite analisar os dados e concretizar o estudo. Os processamentos dos dados foram realizados através de um estudo estatístico, recorrendo-se, para tal, à análise estatística descritiva, à análise de correlações e regressões. A análise foi realizada através de recurso ao *software* estatístico *Statistical Package for the Social Sciences (versão IBM 27)*.

Inicialmente realizou-se uma análise fatorial confirmatória e uma análise de consistência interna para verificar a precisão de entradas de dados e de valores atípicos, seguida de análises estatísticas descritivas dos resultados com o propósito de comparar as médias das variáveis e os desvios padrões das respetivas escalas de medida.

Logo após as comparações das médias foram realizados os estudos de correlação entre as variáveis (r de *Pearson*) e as regressões lineares múltiplas para poder confirmar ou não as hipóteses levantadas.

- Análise Fatorial

A análise fatorial é uma técnica estatística utilizada para reduzir a dimensionalidade dos dados, agrupar as variáveis semelhantes e identificar a estrutura implícita nos mesmos. Os principais objetivos são: reduzir a complexidade dos dados e identificar a estrutura subjacente (Marôco, 2021).

Foi realizada recorrendo ao método de extração, que se refere à maneira como os fatores são identificados e estimados a partir das variáveis observadas, com os seguintes pressupostos e serem verificados:

A Variância Total Explicada que mostra o quanto da variação entre os dados é explicada por cada componente que é identificada. Seguida dos Autovalores Iniciais que indicam a quantidade de variância que é explicada por componente, ou seja, quanto maior for o valor da variância, mais importante é essa parte na explicação dos dados. Depois as Somas de Extração de Carregamentos ao Quadrado que se refere aos diferentes ângulos da

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

informação anterior, ou seja, são valores que mostram o quanto cada componente contribui para a explicação dos dados. Por último a Percentagem Cumulativa de Variância, o valor correspondente ao total de variância explicada no conjunto das componentes extraídas.

- **Análise de Consistência Interna ou fiabilidade das escalas de medida das variáveis**

A fiabilidade de uma escala é uma medida de quão consistente e confiável são as respostas dadas pelos participantes ao instrumento de medição (como um questionário ou escala). Existem várias formas de determinar a fiabilidade de uma escala, sendo uma das mais comuns o coeficiente alfa de *Cronbach*, que é calculado com base nas respostas dos participantes a um conjunto de itens que compõem a escala. Quanto mais próximo de 1 for o coeficiente, maior será a consistência das respostas, o outro a análise fatorial já mencionada (Marôco, 2021).

É importante ressaltar que a fiabilidade das escalas de medida não é uma característica inerente das escalas, mas sim uma propriedade dos dados obtidos por meio delas. É possível obter diferentes níveis de fiabilidade dependendo da amostra estudada, do contexto de aplicação da escala e das características dos itens que a compõem. Daí ser essencial verificar a fiabilidade das escalas de medida utilizadas em pesquisas e estudos, a fim de garantir que os resultados obtidos sejam confiáveis e válidos.

- **Análise Descritiva**

A análise descritiva é o processo de resumir e apresentar os principais aspetos de um conjunto de dados, procura entender as características fundamentais dos dados, sem fazer inferências ou generalizações (Marôco, 2021).

Averigua a média e o desvio padrão de cada dimensão da EBET, ECCO e EIR.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- A Análise de Correlação

Uma análise de correlação é um método estatístico utilizado para avaliar se existe uma relação entre duas variáveis. Essa análise procura medir a força e a direção dessa relação, ou seja, se as variáveis estão positivamente correlacionadas, negativamente correlacionadas ou não têm uma correlação significativa (Marôco 2021).

Existem diferentes métodos para calcular a correlação entre duas variáveis, sendo os mais comuns o coeficiente de correlação de *Pearson* e o coeficiente de correlação de *Spearman*. Neste estudo foi utilizado o coeficiente de *Person* porque é utilizado quando as variáveis possuem uma relação linear, enquanto o coeficiente de correlação de *Spearman* é mais adequado para relações monotónicas, ou seja, quando a relação entre as variáveis não precisa ser estritamente linear (Marôco, 2021).

Em relação aos valores de coeficiente recomendados, a interpretação do coeficiente de correlação de *Pearson* varia de -1 a 1, em que os valores próximos de -1 indicam uma correlação negativa perfeita, ou seja, quando uma variável aumenta, a outra diminui de maneira proporcional, já os valores próximos de 1 indicam uma correlação positiva perfeita, ou seja, quando uma variável aumenta, a outra também aumenta de maneira proporcional. Valores próximos de 0 indicam uma falta de correlação linear entre as variáveis (Marôco, 2021).

- A Análise de Regressão Linear Múltipla

A análise de regressão é uma técnica estatística utilizada para investigar a relação entre uma variável dependente e uma ou mais variáveis independentes. Segundo Marôco (2021), a análise de regressão é realizada através da construção de um modelo matemático que representa essa relação. A análise de regressão envolve a utilização de dados observados para estimar os parâmetros do modelo e, assim, fazer previsões ou inferências sobre a variável dependente. Existe uma variedade de técnicas de regressão, incluindo a regressão linear simples, regressão linear múltipla, regressão logística, entre outras.

Segundo Marôco (2021), a análise de regressão é feita em várias etapas. Primeiro, é necessário seleccionar as variáveis independentes que serão incluídas no modelo, levando

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

em consideração a teoria subjacente e a disponibilidade dos dados. Em seguida, é realizado o ajuste do modelo, utilizando um método de estimação dos parâmetros, como o método dos mínimos quadrados.

Após o ajuste do modelo, é feita uma avaliação da significância estatística dos coeficientes estimados e da adequação do modelo como um todo. Isso pode envolver a análise de estatísticas como o coeficiente de determinação (R^2), a análise dos resíduos e a realização de testes de hipóteses. No final, a análise de regressão permite gerar *insights* sobre a relação entre as variáveis e ajudar a tomar decisões informadas com base nos resultados obtidos.

Tabachnick et al. (2019) define a regressão linear múltipla como um conjunto de técnicas estatísticas que possibilita a avaliação do relacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes. Conforme os critérios estabelecidos por este autor, realizou-se a regressão linear múltipla que nos permite observar os pressupostos das correlações entre a variável independente (BET), e as variáveis dependentes (CCO e Intenção de Rotatividade), às quais foi atribuída a mesma percentagem de importância. Foi aplicada a equação que se apresenta abaixo para determinar a percentagem total de influência do BET nos CCO e na Intenção de Rotatividade;

$$Y_i = B_0 + B_1 \times X_1 + B_2 \times X_2 + B_3 \times X_3 + \varepsilon_i$$

Estas técnicas serão desenvolvidas no presente trabalho de forma a apresentar os resultados do estudo.

Em síntese A metodologia utilizada neste estudo foi quantitativa, com o objetivo de analisar e compreender os dados de forma objetiva e numérica.

No geral, a metodologia quantitativa, os questionários aplicados, os procedimentos de recolha de dados, a amostra selecionada e as técnicas estatísticas utilizadas proporcionaram uma análise rigorosa e objetiva dos dados, fornecendo uma base sólida para os resultados obtidos que se apresentam e analisam no capítulo seguinte.

III CAPÍTULO

3 Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

No presente capítulo, são pormenorizadamente apresentados e analisados os resultados alcançados ao longo da condução do estudo. Inicia-se com a caracterização socioeconómica e demográfica dos participantes que compõem a amostra, oferecendo um panorama abrangente do perfil dos indivíduos envolvidos na pesquisa. Posteriormente, são exibidos os resultados obtidos a partir da análise fatorial e da avaliação da consistência interna. Em seguida, procede-se à análise descritiva das variáveis, fornecendo uma visão aprofundada da distribuição e comportamento dos dados. Na sequência, são submetidas a averiguação as hipóteses de investigação, seguido da análise das correlações de *Pearson*. Por último, a análise de regressão múltipla que complementa a validação das hipóteses estabelecidas.

3.1 Caracterização Sociodemográfica da Amostra

A amostra final do estudo quantitativo incluiu 290 respondentes. Como se pode observar pela Figura 4, a maioria das pessoas que responderam ao questionário são do sexo feminino (66,9%) e (33,1%) do sexo masculino.

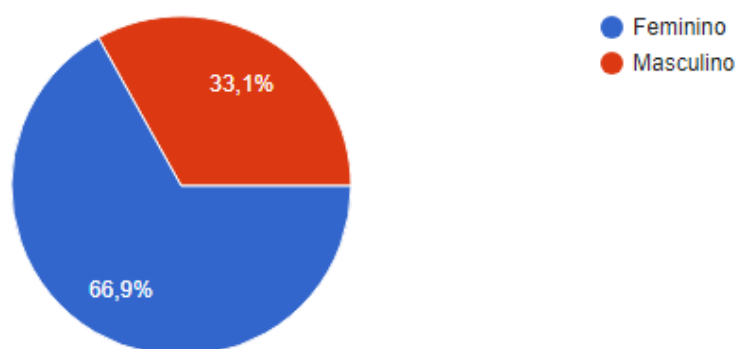


Figura 4 - Género dos Inquiridos

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Conforme se pode observar na Figura 5, os inquiridos são maioritariamente trabalhadores na Administração Pública 206 (71%) e 86 trabalhadores (29,7) pertencentes ao setor Privado.

Embora a maioria dos inquiridos provenha da Administração Pública, é importante notar que uma parcela significativa também atua no setor privado. Esta diversidade de origens profissionais amplia a perspetiva e proporciona uma vista mais equilibrada das opiniões e pontos de vista sobre o tema em análise. Permite, assim, a comparação entre as distintas realidades vivenciadas pelos inquiridos, resultando numa visão mais abrangente e enriquecedora do assunto em estudo.

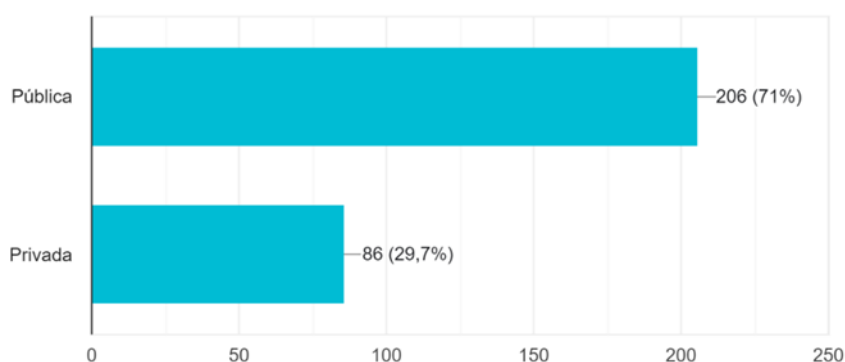


Figura 5 - Tipo de Empresa - Administração Pública e Privada

No que concerne à variável “idade”, definiu-se que as opções de respostas estariam compreendidas por intervalos, entre menor de 20 anos e maior de 55 anos de idade, para se obter uma análise mais ampla, quanto às perspetivas no trabalho e relevância que é atribuída.

Assim de acordo com a Figura 6 pode-se observar que o intervalo de idades com maior percentagem (36,9%) de resposta é o intervalo entre os 40-55 anos, seguido do 36 aos 45 (34,5%) e do 20 aos 35 (22,1%). Apenas 1.4% de inquiridos tem menos de 20 anos.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

A amostra possui um maior número de indivíduos nas faixas etárias “mais maduras”, ou seja, acima de 35 anos, o que indica que a amostra é composta por pessoas com mais experiência de vida e possivelmente mais estabilidade profissional. Isso pode ser vantajoso para o estudo, uma vez estes indivíduos tendem a ter uma perspetiva mais ampla e um entendimento mais aprofundado das questões relacionadas ao trabalho. Além disso, podem apresentar uma maior capacidade de reflexão e autocrítica, o que pode contribuir para uma análise mais rica e abrangente.

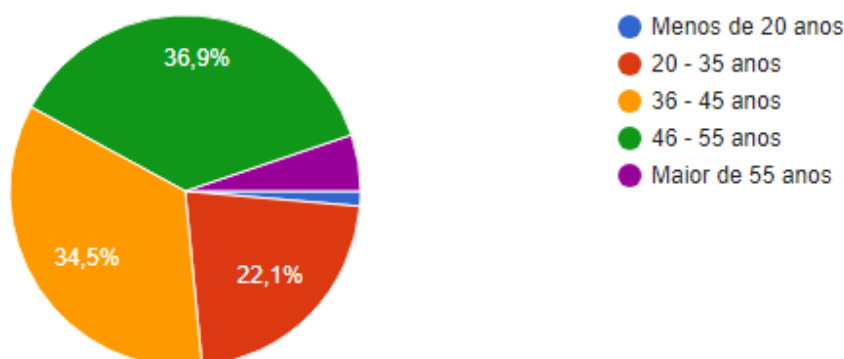


Figura 6 - Idade dos Inquiridos

Relativamente ao grau de escolaridade dos inquiridos, (16,6%) dos inquiridos possuem o ensino básico, (26,6%) possuem o ensino secundário, (28,3%) são licenciados, (15,2%) possuem o grau de mestre e ainda (13,4%) possuem doutoramento.

Estes dados indicam que a maioria dos inquiridos possui ensino secundário ou licenciatura, seguido pela categoria de mestres o que permite perceber que se trata de uma amostra com uma maior qualificação académica.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

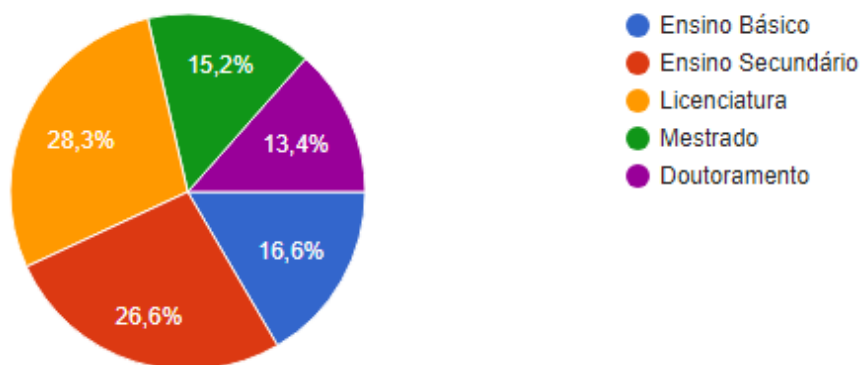


Figura 7 - Grau de Escolaridade dos Inquiridos

De acordo com a Figura 8 a maioria dos inquiridos pertencem à categoria/carreira de Técnicos Superiores (38,3%), seguida as carreiras Assistente Operacional (31%) a de Assistente Técnico (27,6%), de Diretor (2,1%) e por fim o a carreira de Chefia Intermédia (1%).

Isso indica que a maioria dos inquiridos possuem carreiras na área técnica, com a categoria de Técnicos Superiores sendo a mais prevalente, representando 38,3% dos inquiridos. As carreiras de Assistente Operacional e Assistente Técnico também são comuns, representando 31% e 27,6% dos inquiridos, respetivamente. Por outro lado, as carreiras de Diretor e de Chefia Intermédia são menos comuns, representando apenas 2,1% e 1% dos inquiridos, respetivamente.

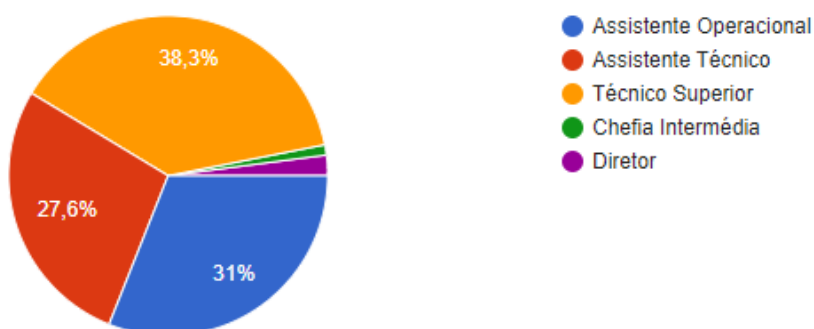


Figura 8 - Carreiras existentes na Administração Pública e no Privado

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

No que concerne ao tempo de serviço na organização a maioria dos inquiridos encontram-se no patamar entre os 11-20 anos de serviço (39,3%), seguidos de (31%) os do patamar entre os 21-30 anos de serviço, (14,5%) entre os 6-10 anos. Os inquiridos que desempenham funções há mais de 30 anos e os que estão há menos de 2 anos obtiveram (6%) e (4,8%) para os trabalhadores que estão no patamar entre 2-5 anos de serviço. Estes dados indicam que a maioria dos inquiridos têm uma longa experiência e conhecimento na organização, o que pode significar que eles estão bem familiarizados com as rotinas e processos do trabalho. Além disso, a longevidade na função pode ser importante para a avaliação do BET.

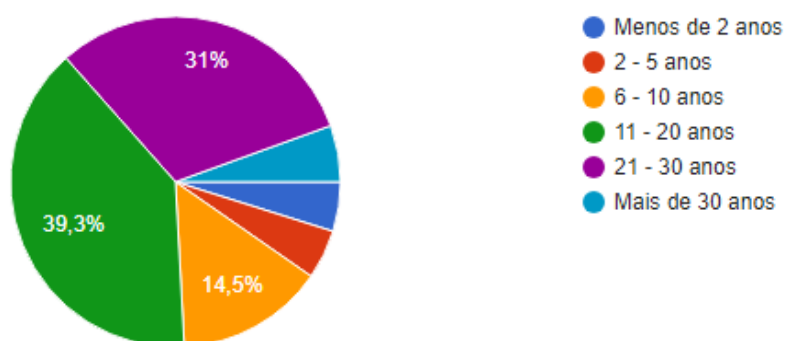


Figura 9 - Tempo de Serviço na Organização

Esta análise sociodemográfica proporciona um quadro abrangente do perfil dos inquiridos envolvidos no estudo. As variáveis sociodemográficas examinadas demonstram uma diversidade representativa, essencial para compreender as perspetivas dos mesmos. Ao estabelecer estas ligações, encontrar-se preparado para iniciar a análise fatorial, etapa crucial que procura identificar padrões subjacentes e relações significativas entre as variáveis de estudo.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

3.2 Análise Fatorial

Realizou-se a análise fatorial para simplificar a interpretação dos dados complexos identificando padrões subjacentes e agrupando as variáveis correlacionadas em fatores latentes, o que ajuda a reduzir a dimensionalidade dos dados e a torná-los mais compreensíveis, o que permite compreender as relações entre as variáveis e destacar as principais dimensões que influenciam o estudo. O objetivo principal é simplificar a interpretação dos dados, preservando a maior parte da variabilidade original. Ao extrair esses fatores, é possível compreender as relações complexas entre as variáveis e identificar as principais dimensões que afetam o estudo (Marôco, 2021).

3.2.1 Análise Fatorial da EBET

A análise fatorial das três dimensões de BET, revelou a estrutura subjacente das variáveis e forneceu informações significativas sobre o padrão em que elas estão relacionadas.

A Tabela 1 mostra os resultados de uma análise de componentes principais. As dimensões analisadas são Satisfação e Comprometimento e Envolvimento com o Trabalho.

A dimensão Satisfação e a dimensão Comprometimento com o Trabalho é composta por três componentes que explicam a variação na escala de BET. O primeiro componente possui um auto valor de 6.841 e uma variância explicativa de 85.51% da variância total. O segundo componente possui um auto valor de 0.457 e explica 5.715% da variância total, o que contribui com uma menor variância nas respostas, mas é significativa. O terceiro componente possui um auto valor de 0.214 e explica 2.671% da variância total, o que contribui com uma menor percentagem de variância nas respostas. Quanto maior o auto valor e a variância explicada, maior é a importância do componente na compreensão da escala de BET. No caso da dimensão Satisfação e da dimensão Comprometimento com o Trabalho, é o mais importante, seguido pelos componentes 2 e 3. A percentagem cumulativa indica a proporção total de variação explicada por cada componente e seus anteriores.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Quanto dimensão Envolvimento com o Trabalho os resultados mostram os componentes encontrados, bem como a percentagem de variância explicada por cada componente. No primeiro componente, o auto valor é de 3.485, o que representa 87.129% da variância total explicada pelos componentes, indica que o primeiro componente é o mais importante na explicação do envolvimento dos indivíduos. No segundo componente, o auto valor é de 0.389, representando 9.730% da variância total explicada, contribuindo assim de forma significativa para a explicação do envolvimento, mas em menor grau do que o componente 1. No terceiro componente, o auto valor é de 0.101, representando 2.535% da variância total explicada. O componente 3 contribui de forma ainda menor em relação aos componentes 1 e 2, mas ainda contribui para a explicação do envolvimento. No quarto componente, o auto valor é de 0.024, representando 0.606% da variância total explicada. O Componente 4 contribui de forma mínima para a explicação do Envolvimento com o Trabalho.

Os componentes cujo auto valores são mais elevados possuem maiores percentagens de variância explicada e são os mais significativos na análise fatorial. No presente caso, o componente 1 assume uma importância fundamental, pois explica o nível de Envolvimento com o Trabalho dos indivíduos, ou seja, o componente 1 é crucial na determinação do grau de participação dos mesmos.

Estes resultados indicam que as três dimensões do BET são formadas por elementos distintos, cada indivíduo tem as suas próprias perspetivas, experiências e conhecimentos que influenciam as suas respostas e contribuem para uma variedade de respostas. A análise fatorial permitiu entender melhor a estrutura subjacente das dimensões, o que pode ser essencial para compreender o BET nesta amostra, em específico. Ter uma compreensão mais profunda pode fornecer informações importantes para a gestão e tomada de decisões em ambientes de trabalho.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Tabela 1 - Análise Fatorial da EBET

Dimensões	Componentes	Auto Valor	Variância Explicada	Percentagens Cumulativas
Satisfação e Comprometimento com o Trabalho	Componente1	6,841	85,51%	85,51%
	Componente2	0.457	5.715%	91.23%
	Componente3	0.214	2.671%	93.90%
	Componente4	0.192	2.403%	96.30%
Envolvimento com o Trabalho	Componente1	3.485	87.129%	87.129%
	Componente2	0.389	9.730%	96.859%
	Componente3	0.101	2.535%	99.394%
	Componente4	0.024	0.606%	100.000%

Fonte: Elaboração Própria

A análise fatorial das dimensões dos CCO permite obter informações relevantes sobre a estrutura das variáveis estudadas.

Conforme a Tabela 2, a dimensão sugestões criativas, obteve 3 componentes, o componente 1, explica 86.264% da variância, emerge como o mais influente, seguido do componente 2, com 5.867% de variância explicada, apresentando uma percentagem cumulativa de 92,131%. Na perspetiva de Divulgação e Defesa da Imagem Organizacional, são extraídos 5 componentes, ressaltam-se os mais importantes, o componente 1, explica 87.739% de variância explicada, assume papel preponderante, seguido pelo componente 2, que explica 5.856% da variância, apresentado uma percentagem cumulativa de 93,596%. Em relação à Cooperação com Colegas de Trabalho, são extraídos 4 componentes, diferenciando-se também apenas os principais, o componente 1, com 91.420% de variância explicada, demonstra ser o mais relevante, seguido pelo componente 2, com 5.031% de variância explicada e uma percentagem cumulativa de 93,596%. Os componentes 3, 4 e 5, embora menos influentes, também contribuem de forma distinta para cada dimensão. Em suma, estes resultados fornecem contributos importantes sobre a estrutura dos Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO) em estudo."

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Tabela 2 - Análise fatorial da ECCO

Dimensões	Componentes	Auto valor	Variância Explicada	Percentagens cumulativas
Sugestões criativas	Componente 1	4.313	86.264%	86.264%
	Componente 2	0.293	5.867%	92.131%
	Componente 3	0.199	3.978%	96.109%
	Componente 4	0.139	2.786%	98.895%
	Componente 5	0.055	1.105%	100.000%
Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional	Componente 1	4.387	87.739%	87.739%
	Componente 2	0.293	5.856%	93.596%
	Componente 3	0.170	3.401%	96.996%
	Componente 4	0.092	1.839%	98.836%
	Componente 5	0.058	1.164%	100.000%
Cooperação com os colegas de Trabalho	Componente 1	3.657	91.420%	91.420%
	Componente 2	0.201	5.031%	96.451%
	Componente 3	0.094	2.3062%	98.813%
	Componente 4	0.047	1.187%	100.000%

Fonte: Elaboração Própria

A análise fatorial da dimensão da Intenção de Rotatividade também dá informações relevantes sobre as diferentes variáveis envolvidas, ou seja, permite entender a estrutura subjacente das variáveis em estudo.

No caso apresentado, a análise fatorial identificou apenas uma componente (componente 1) com auto valor de 2.921. Este componente explica 97.358% da variância total dos dados, logo esta dimensão é muito importante para explicar a variabilidade dos dados.

Os outros dois componentes apresentam auto valores menores e, consequentemente explicam uma menor percentagem de variância. É importante salientar que os auto valores representam a quantidade de variância explicada por cada componente. Quanto maior o auto valor, maior a importância do componente na explicação dos dados.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Em resumo, a análise fatorial identificou uma dimensão muito importante na escala de Intenção de Rotatividade, que explica a maior parte da variância dos dados. Os outros componentes encontrados têm menos importância na explicação dos dados.

Tabela 3 - Análise Fatorial da EIR

Dimensões	Componentes	Auto valor	Variância Explicada	Percentagens cumulativas
Intenção de rotatividade	Componente 1	2.921	97.358%	97.358%
	Componente 2	0.055	1.847	99.205%
	Componente 3	0.024	0.795%	100.000%

Fonte: Elaboração Própria

3.3 Análise de Consistência Interna

Foi efetuada também uma análise de consistência interna, com o objetivo de verificar o quanto confiável são os itens para cada uma das variáveis em estudo, conforme Tabela 4. O grau de consistência interna de cada variável em estudo, foi medido através do índice alfa de *Cronbach*.

A estatística de confiabilidade da escala de BET apresenta na dimensão Satisfação no Trabalho e Comprometimento com o Trabalho de 9 itens, $\alpha = ,948$. Na dimensão do Envolvimento com o trabalho de 4 itens, revela $\alpha = ,940$. Por último, na dimensão de Intenção de Rotatividade de 3 questões, revela $\alpha = ,973$.

Os valores obtidos indicam a confiabilidade da escala de medida utilizada para medir as dimensões de Satisfação com o Trabalho, Comprometimento com o Trabalho, Envolvimento com o Trabalho e Intenção de Rotatividade.

Um coeficiente alfa de 0,948 para a dimensão de Satisfação e Comprometimento com o Trabalho sugere que os itens da escala têm uma alta consistência interna e medem a mesma construção. Portanto, é possível confiar nos resultados obtidos por meio dessa

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

escala para avaliar o nível de satisfação e comprometimento dos funcionários com o trabalho.

Da mesma forma, um coeficiente alfa de 0,940 para a dimensão de Envolvimento com o Trabalho indica que os itens da escala têm uma alta consistência interna e medem o mesmo construto. Portanto, é possível confiar nos resultados obtidos por meio dessa escala para medir o nível de envolvimento dos funcionários com o trabalho.

Por fim, um coeficiente alfa de 0,973 para a dimensão de Intenção de Rotatividade sugere que os itens da escala têm uma alta consistência interna e medem o mesmo construto. Portanto, é possível confiar nos resultados obtidos por meio dessa escala para medir o nível de intenção de rotatividade dos funcionários.

Tabela 4 - Resultados da Análise de Alfa de Cronbach das Variáveis de BET, CCO e Intenção de Rotatividade

Instrumentos e Autor	Fatores do Instrumento	Itens do instrumento	Número de Itens do instrumento	Alfa de Cronbach
Bem-estar no trabalho	Satisfação e Comprometimento com o Trabalho	1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 13	9	0,948
	Envolvimento com o Trabalho	3, 7, 9, 12	4	0,940
Comportamentos de Cidadania Organizacional	Sugestões criativas	3, 4, 7, 8, 10	5	0,963
	Divulgação/defesa da imagem organizacional	1, 6, 11, 12, 14	5	0,934
	Cooperação com os colegas	2, 5, 9, 13	4	0,976
Intenção de Rotatividade	_____	1, 2, 3	3	0,973

Fonte: Elaboração própria com dados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

Relativamente à estatística de confiabilidade da EBET, tal como se pode verificar através da Tabela 1, o resumo da escala de 13 itens em que, $\alpha = ,960$. Pode-se assim afirmar

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

que a EBET apresenta um bom nível de concordância, e que na sua maioria as correlações apresentam um valor médio superior a 0,3.

Na Tabela 5 refere-se ao número total de dados válidos que foram incluídos na análise. Neste caso, foram analisados 290 dados válidos. Os excluídos: indica o número de dados que foram excluídos da análise. Neste caso, não foram encontrados dados excluídos. O Alfa de Cronbach foi de 0,960, o que indica uma alta consistência interna dos itens. Os itens: refere-se ao número total de itens que compõem a EBET, que possui uma escala de 13 itens. A Média, representa as pontuações obtidas pelos participantes na EBET, aqui, foi de 40,92. A variância, indica a variabilidade dos dados na EBET. Neste caso, a variância foi de 77,281. Por último, o erro desvio, é uma medida de dispersão que representa a variação média dos valores em relação à média., neste caso, o erro desvio foi de 8,791.

Tabela 5 - Resumo Estatístico da Confiabilidade da EBET

Válidos	Excluídos	Alfa de Cronbach	Itens	Média	Variância	Erro desvio
290	0	,960	13	40,92	77,281	8,791

Fonte: Elaboração própria com dados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

Como se pode verificar através da Tabela 6, o resumo da escala de 14 itens da ECCO, $\alpha = ,961$ com uma média de 48,12, uma variância de 72,363 e um erro desvio de 8,507. No que concerne à estatística de confiabilidade da escala dos CCO, nas Sugestões Criativas de 5 itens, apresenta um resultado de $\alpha = ,963$, a média 17,38 com uma variância de 10,589 e um erro desvio de 3,254.

A Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional de 5 itens, apresenta um resultado de $\alpha = ,934$, a média 16,38 com uma variância de 12,159 e um erro desvio de 3,487.

Por último, a dimensão da Cooperação com os Colegas de Trabalho de 4 itens, apresenta um resultado de $\alpha = ,976$, a média 14,37 com uma variância de 8,627 e um erro de desvio de 2,937.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Tabela 6 - Resumo Estatístico da ECCO

Válidos	Excluídos	Alfa de Cronbach	Itens	Média	Variância	Erro desvio
290	0	,961	14	48,12	72,363	8,507

Fonte: Elaboração própria com dados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

Relativamente à estatística de confiabilidade da escala da Intenção de Rotatividade, de 3 questões, apresenta um resultado de $\alpha = ,973$, a média 7,50 com uma variância de 6,853 e um erro desvio de 2,618. Isto significa que a escala de Intenção de Rotatividade utilizada é confiável para medir a variável desejada.

Tabela 7 - Resumo Estatístico da EIR

Válidos	Excluídos	Alfa de Cronbach	Itens	Média	Variância	Erro desvio
290	0	,973	3	7,50	6,853	2,618

Fonte: Elaboração própria com dados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

3.4 Análise Descritiva das Variáveis em Estudo

Para analisar cada uma das variáveis em estudo recorreu-se à estatística descritiva por meio do cálculo das médias e dos desvios padrão de cada escala: BET, CCO e Intenção de Rotatividade e suas dimensões.

A) Bem-estar no trabalho

Para se compreender o grau de BET, as respostas foram agrupadas, de acordo com as dimensões a que pertenciam e apresentadas na Tabela 8. Conforme se pode verificar, a maioria das respostas da dimensão da Satisfação no Trabalho e Comprometimento com o Trabalho encontram-se com médias um pouco acima do valor médio (3).

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Os itens que têm uma média de respostas mais elevada é a variável estou satisfeito(a) com a relação entre mim e o meu chefe ($M=3,49$; $DP=0,731$) e estou contente com a empresa onde trabalho ($M=3,32$; $DP=0,774$), indicando que os inquiridos no geral se encontram interessados na organização onde trabalham, entusiasmados e satisfeitos com as tarefas que executam.

Quanto ao item satisfação com o salário, salienta-se que nem todos os inquiridos se encontram satisfeitos com os vencimentos que auferem, uma vez que há uma grande dispersão das respostas, entre 1 e 5.

Quanto às oportunidades de promoção na carreira ou até mesmo, obter algum tipo de promoção na organização, a média das respostas é 3,03 ($DP=0,873$), indicando que pode haver diferentes perceções sobre as oportunidades de progressão, ou que estas oportunidades não parecem estar disponíveis para todos.

Segundo Chiavenato (1991), questões como promoção ou desenvolvimento na carreira, surgem nas organizações como uma condicionante interna, influenciando profundamente a motivação e o desempenho dos trabalhadores.

Alguns dos inquiridos responderam o valor máximo (5) da escala de *Likert* o que confere uma avaliação um pouco positiva, no entanto existem outros inquiridos em que as suas respostas se divide por valores mais baixos da escala, revelando que no geral os inquiridos estão satisfatoriamente contentes com a empresa onde trabalham de acordo com a média 3,24 ($DP=0,767$) e sentem orgulho na empresa que representam 3,21 ($DP= 0,786$).

Pode-se inferir que uma parte dos inquiridos têm interesse na empresa onde trabalham, a média das respostas é 3,26 ($DP=0,787$), verifica-se também que estes, se sentem entusiasmados com a instituição que representam, a média das respostas corresponde a 3,24 ($DP=0,767$). A maioria dos inquiridos conferem que têm uma boa relação com as chefias 3,49 ($DP=0,731$). Pelo desvio padrão apresentado, existe uma alta discrepância de respostas, o que revela claramente que existe uma parte considerável de trabalhadores insatisfeitos com os salários que auferem e com as possibilidades de promoções na carreira.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Pode-se concluir que as respostas dadas pelos inquiridos em relação às tarefas que realizam no trabalho, de uma forma geral, estão satisfeitos, com média de 3,23 (DP=0,798).

Para Cunha et al. (2016) é muito importante ter trabalhadores satisfeitos, pois aumenta as vantagens competitivas das organizações. Ainda segundo Gonçalves (2019), colaboradores felizes e satisfeitos, tendem a ser mais criativos, resilientes, física e mentalmente e também mais saudáveis, podendo ser também uma fonte de vantagem competitiva para as organizações. Nos dias de hoje, colocam-se vários desafios às organizações, um deles é haver um equilíbrio entre as funções que o trabalhador desempenha e os seus objetivos

No que respeita ao Envolvimento com o Trabalho a tabela 5 mostra que as respostas do conjunto dos itens da dimensão, apresentam média de 2,967 (DP=0,862), encontram-se ligeiramente abaixo do ponto central (3), indicando assim, que os trabalhadores de uma forma geral se encontram pouco satisfeitos e envolvidos com o trabalho.

Através da interpretação dos dados recolhidos, pode-se verificar que a resposta que teve uma maior média foi a questão, as horas que passo a trabalhar são melhores horas do meu dia a média é 3,07 (DP=0,807), enquanto que a questão, as melhores satisfações da minha vida vêm do meu trabalho é de 2,95 (DP=0,859) e ainda o item, eu como, vivo e respiro meu trabalho que representa uma média de 2,94 (DP=0,915) e por fim, a resposta à questão, as coisa mais importantes que acontecem na minha vida envolvem o meu trabalho obteve uma média de 2,91 (DP=0,870).

Relativamente à dimensão Envolvimento com o Trabalho, pode-se constatar que, se obtiveram valores baixos, mas positivos, considerados satisfatórios, subentendendo-se que estes trabalhadores se sentem, de alguma forma, satisfatoriamente envolvidos e comprometidos com a organização para a qual trabalham.

O tempo que passam a trabalhar, é visto como momentos de satisfação com sentimentos agradáveis e do qual adquirem experiências agradáveis. Porém ter colaboradores felizes é um propósito, um objetivo, muito importante pois desenvolvem mais e melhor o desempenho e têm uma maior satisfação no trabalho (Neves, 2018).

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Tabela 8 - Médias, Desvios Padrão dos Itens da EBET

	N	Média	Desvio Padrão
BET – Satisfação e Comprometimento no trabalho			
1- Estou contente com a empresa onde trabalho	290	3,32	0,774
2 - Estou entusiasmado(a) com a empresa onde trabalho	290	3,24	0,767
4 -Estou interessado(a) na empresa onde trabalho	290	3,26	0,787
5 - Estou satisfeito(a) com o meu salário comparando com os meus esforços no trabalho	290	3	0,924
6 - Estou animado(a) com a empresa onde trabalho	290	3,21	0,773
8 - Estou satisfeito(a) com o grau de interesse que as minhas trefas despertam em mim	290	3,23	0,798
10- Estou satisfeito(a) com a relação entre mim e o meu chefe	290	3,49	0,731
11 - Estou orgulhoso(a) com a empresa onde trabalho	290	3,21	0,786
13 - Estou satisfeito(a) com as oportunidades de ser promovido(a) nesta empresa	290	3,03	0,873
Total	290	3,221	0,801
BET - Envolvimento com o trabalho			
3-As horas que passo a trabalhar são as melhores horas do meu dia	290	3,07	0,807
7 - As maiores satisfações da minha vida vêm do meu trabalho	290	2,95	0,859
9 - As coisas mais importantes que acontecem na minha vida envolvem o meu trabalho	290	2,91	0,870
12 - Eu como, vivo e respiro o meu trabalho	290	2,94	0,915
Total	290	2,967	0,862

Fonte: Elaboração Própria

Observando a Tabela 9, as respostas dos inquiridos na dimensão da Satisfação no Trabalho e do Comprometimento no Trabalho, apresentam médias de 3,221 (DP = 0,801), indicando que no geral estes trabalhadores se sentem moderadamente satisfeitos e comprometidos com o trabalho o que é importante e positivo quer para os trabalhadores quer para a organização que representam.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Tabela 9 - Média de cada Dimensão BET

	N	Média	Desvio Padrão
Satisfação e Comprometimento no Trabalho	290	3,221	0,801
Envolvimento com o Trabalho	290	2,967	0,862
BET Total	290	3,094	0,831

Fonte: Elaboração Própria

Para a variável do CCO procedeu-se ao cálculo das médias e dos desvios padrão da escala total de cada dimensão: Sugestões Criativas, Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional e Cooperação com os Colegas de Trabalho.

B) CCO

A Tabela 10 apresenta a média e o desvio padrão dos itens das três dimensões da ECCO: Sugestões Criativas, Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional e Cooperação com os Colegas de Trabalho.

Na dimensão de Sugestões Criativas, os inquiridos demonstram uma tendência positiva, com uma média de 3,47, no geral, estão propensos a apresentar soluções inovadoras e sugestões criativas para melhorar o funcionamento do setor onde trabalham. O desvio padrão relativamente baixo (0,696) sugere uma consistência razoável nas respostas.

Na dimensão de Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional, os inquiridos mostram uma média de 3,276, ou seja, tendem a falar bem da empresa e a defendê-la quando alguém fala mal. No entanto, o desvio padrão (0,783) é um pouco mais elevado, indicando uma maior variabilidade nas respostas.

Quanto à dimensão de Cooperação com os Colegas de Trabalho, os inquiridos apresentam uma média de 3,585, indicando uma inclinação positiva para oferecer suporte e colaboração aos colegas. O desvio padrão de 0,759 sugere que as respostas estão relativamente concentradas em torno da média, indicando uma certa consistência nas atitudes dos participantes em relação à cooperação com os colegas.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Globalmente, os resultados indicam uma propensão positiva dos inquiridos em demonstrar CCO em todas as dimensões analisadas. No entanto, é importante notar que a variabilidade nas respostas é mais notável na dimensão de Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional, o que pode indicar uma diversidade de perspetivas e opiniões entre os inquiridos nessa área específica.

Tabela 10 - Médias e Desvios Padrão dos Itens da ECCO

	N	Média	Desvio Padrão
CCO - Sugestões Criativas			
3 - Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho	290	3,48	0,711
4 - Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho	290	3,46	0,706
7 - Apresento sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho	290	3,47	0,696
8 - Apresento ao meu chefe ideias novas sobre o meu trabalho	290	3,47	0,691
10 - Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho	290	3,47	0,676
Total	290	3,47	0,696
CCO -Divulgação/defesa da imagem organizacional			
1 - Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la	290	3,23	0,756
6- Quando falo sobre esta empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem	290	3,41	0,746
11 -Descrevo para os meus amigos e parentes as qualidades desta empresa	290	3,21	0,796
12 - Quando estou com os meus familiares, costumo elogiar esta empresa	290	3,2	0,782
14 - Dou boas informações sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam sobre ela	290	3,3	0,839
Total	290	3,276	0,783
CCO - Cooperação com os colegas de trabalho			
2 - Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais	290	3,55	0,761
5 - Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho	290	3,6	0,760
9 - Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho	290	3,58	0,745
13 - Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho	290	3,61	0,772
CCO Total	290	3,585	0,759

Fonte: Elaboração Própria

A Tabela 11 indica a média e o desvio padrão global de cada dimensão de CCO, com base numa amostra de 290 indivíduos. As dimensões de CCO incluem: Sugestões

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Criativas, Divulgação/Defesa da imagem organizacional e Cooperação com os Colegas de Trabalho. A coluna da "Média" mostra a média das respostas dos indivíduos em cada dimensão, variando de 1 a 5. Quanto maior a média, maior a percepção positiva dos indivíduos em relação à dimensão. A coluna do "Desvio Padrão" mostra o grau de dispersão das respostas em relação à média para cada dimensão. Quanto maior o desvio padrão, maior a variabilidade das respostas dos indivíduos em relação à média. Em geral, os valores médios das dimensões estão acima de 3, o que indica uma percepção positiva dos indivíduos em relação às mesmas.

Tabela 11 - Média e Desvio Padrão Global de cada Dimensão dos CCO

	N	Média	Desvio Padrão
Sugestões Criativas	290	3,47	0,696
Divulgação/defesa da imagem organizacional	290	3,276	0,783
Cooperação com os colegas de trabalho	290	3,585	0,759
CCO Total	290	3,443	0,746

Fonte: Elaboração Própria

C) INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE

Relativamente à Intenção de Rotatividade destes inquiridos, os resultados apresentam uma média mais baixa 2,493 (DP=0,895) do ponto médio da escala (3). Este resultado indica que os inquiridos/trabalhadores pensam pouco em sair da organização onde trabalham 2,51 (DP=0,889), têm pouca vontade em sair da organização 2,50 (DP=0,896) e não têm intenção em sair da organização para a qual trabalham 2,47 (DP=0,900).

Tabela 12 - Média e Desvio Padrão dos Itens da EIR

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

	N	Média	Desvio Padrão
Intenção de Rotatividade			
1 - Penso em sair da organização onde trabalho	290	2,51	0,889
2 - Tenciono sair da organização onde trabalho	290	2,47	0,900
3 - Tenho vontade de sair da organização onde trabalho	290	2,50	0,896
Intenção de Rotatividade Total	290	2,493	0,895

Fonte: Elaboração Própria

Tendo em conta os resultados das médias das dimensões de BET e de CCO, pode-se verificar que o Envolvimento com o Trabalho, a Satisfação e Comprometimento no Trabalho apresentam níveis relativamente baixos, mas positivos, também não apresentam intenção de sair da organização para a qual trabalham, estando disponíveis para praticar os CCO.

3.5 Teste às Hipóteses de Investigação

Para testar as hipóteses formuladas no desenho de investigação proposto, apresenta-se nesta secção os resultados obtidos pela aplicação da análise de correlação e dos modelos de regressão linear múltipla. Desta forma, apresentam-se as relações entre as variáveis BET, CCO e Intenção de Rotatividade.

Antes de se avançar para a construção dos modelos de regressão linear, examinam-se numa primeira etapa, as correlações entre as variáveis. O objetivo é avaliar a intensidade de associação e direção da relação entre as variáveis em estudo.

Os modelos de regressão linear múltipla permitem verificar se a(s) variável(eis) independente(s) influencia(m) a variável dependente. Pretende-se analisar a relação de causa-efeito.

Procura-se assim, nesta secção, resposta para as oito hipóteses de investigação formuladas e que se relembram:

H1 – O BET influencia positivamente os CCO.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

H1.1 – A Satisfação no Trabalho influencia positivamente os CCO.

H1.2 – O Comprometimento com o Trabalho influencia positivamente os CCO.

H1.3 – O Envolvimento com o Trabalho influencia positivamente os CCO.

H2 – O BET influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

H2.1 – A satisfação no Trabalho Influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

H2.2 - O Comprometimento com o Trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

H2.3 – O Envolvimento com o trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.

3.6 Análise de Correlação

Para medir a intensidade da associação entre as variáveis, foi analisada através do coeficiente de correlação de *Pearson*.

Antes de prosseguir com a análise de correlação e, posteriormente, com os modelos de regressão linear para testar as hipóteses, foi verificado se as variáveis em estudo seguem uma distribuição normal. Foi feito para determinar se se deve utilizar técnicas paramétricas ou não paramétricas na análise.

Para tal utilizou-se o teste da normalidade, que é uma ferramenta estatística utilizada para verificar se uma amostra de dados segue uma distribuição normal, também é importante para garantir que os métodos estatísticos estão aplicados corretamente e fornecem informações sobre a adequação de modelos e análises estatísticas aos dados (Marôco, 2021)

A Tabela 13 apresenta os resultados dos testes de normalidade da amostra para as variáveis do BET, dos CCO e da Intenção de Rotatividade.

Existem vários testes estatísticos que podem ser usados para testar a normalidade, como o teste de *Kolmogorov-Smirnov*, o teste de *Shapiro-Wilk*, entre outros. Estes testes geram um valor-p, que indica a probabilidade dos dados seguirem uma distribuição normal. Se

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

o valor-p for maior que um determinado nível de significância pré-estabelecido (geralmente 0,05), então os dados são considerados normais. Neste estudo optou-se por utilizar o *r* de *Pearson* por se tornar mais fácil de interpretar os dados em comparação a outros testes estatísticos mais complexos e menos intuitivos.

Com base nos resultados dos testes de normalidade (*Kolmogorov-Smirnov* e *Shapiro-Wilk*), é possível afirmar que os dados apresentam uma distribuição que se aproxima da normalidade. Ambos os testes indicam valores de *significância* (*Sig.*) muito baixos (próximos de 0), o que sugere que a hipótese nula de normalidade pode ser rejeitada. Portanto, os dados exibem características que são consistentes com uma distribuição aproximadamente normal, o que justifica a escolha de uma análise paramétrica, como o teste de correlação de *Pearson*, para avaliar as relações entre as variáveis (Ramachandran et al., 2015).

Tabela 13 - Teste da Normalidade

Testes de Normalidade						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
CCO	,223	290	,000	,907	290	,000
IR	,282	290	,000	,864	290	,000

a. Correlação de Significância de Lilliefors

Fonte: Retirado do IBM Statistic 27 (SPSS)

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

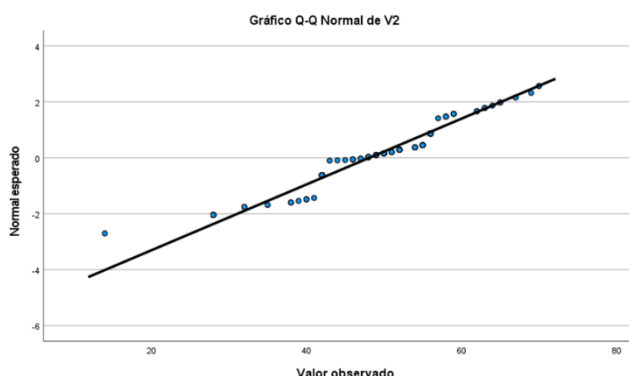


Figura 11 - Teste da Normalidade (CCO)

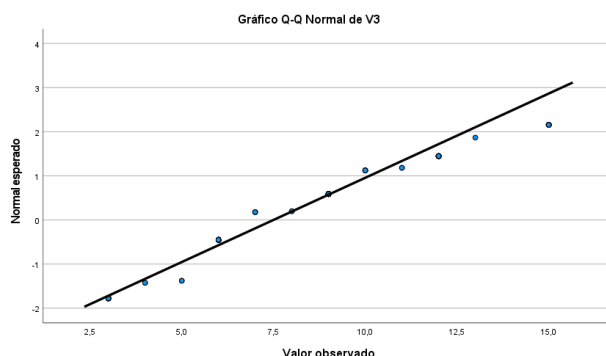


Figura 10 - Teste da Normalidade (IR)

A análise da Tabela 14 de correlações de *Pearson*, permite aferir comparações entre as diversas variáveis que a compõem, relacionando-as entre elas, permitindo efetuar confrontações de CCO e IR e destas para com o BET e assim validar as hipóteses anteriormente formuladas. A Satisfação e o Comprometimento no Trabalho apresentam uma correlação ($r = ,572$; $p < 0,01$) em relação aos CCO, logo apresentam uma correlação significativa positiva moderada, isto quer dizer que quanto maior for a Satisfação e o Comprometimento no Trabalho maior será a tendência dos trabalhadores adotarem melhores CCO e menor Intenção de Rotatividade.

Tabela 14 - Correlações de Pearson

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Variáveis	V1	V2	V3	V1_1	V1_2	V2_1	V2_2	V2_3
V1 - BET	1							
V2 - CCO	,489**	1						
V3 - IR	-,214**	-,134*	1					
V1_1 Comprometimento e satisfação no trabalho	,974**	,572**	-,203**	1				
V1_2 Envolvimento com o trabalho	,900**	,257**	-,203**	,778**	1			
V2_1 - CCO Sugestões Criativas	,338**	,911**	-,053	,415**	,139*	1		
V2_2 - CCO Divulgação/defesa da imagem	,652**	,829**	-,281*	,687**	,488**	,580**	1	
V2_3 - CCO Cooperação com os colegas	,267**	,902**	,006	,386**	,012	,843**	,572**	1

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades)

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades)

Fonte: Elaboração própria com dados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

3.7 Regressão Linear Múltipla

Uma vez efetuada a análise de correlações, avançou-se para os modelos de regressão linear múltipla, para testar a influência das variáveis de acordo com as hipóteses formuladas.

A) ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DO BEM- ESTAR NOS CCO

Efetuada os cálculos, verifica-se que a percentagem que a Satisfação no Trabalho, o Comprometimento no Trabalho e o Envolvimento com o Trabalho representam 41,2% dos CCO conforme se apresenta:

$$Y_i = 25,034 - 1,271 \times \text{Envolvimento} + 1,316 \times \text{Satisfação e Comprometimento}$$

$$R^2 = 0,412$$

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

De acordo com a Tabela 15 dos coeficientes^a, é possível verificar que a Satisfação e o Comprometimento no Trabalho ($\beta=0,942$; $t=13,114$; $p<0,01$) são preditores de melhores CCO. No entanto, o Envolvimento com o Trabalho apresenta ($\beta=-,475$; $t=-6,620$; $p<0,01$), o que pode indicar serem previsores de menores CCO. Assim, verifica-se que a dimensão com menos peso no BET dos trabalhadores é a dimensão do Envolvimento com o Trabalho, com uma percentagem de 36,4% enquanto as dimensões da Satisfação e Comprometimento no Trabalho apresentam uma percentagem de 61,2% nos CCO.

Para aferir o impacto do BET na Intenção de Rotatividade foi desenvolvida uma nova regressão linear múltipla na qual foi aplicada a mesma fórmula, desta forma apurou-se o resultado que se apresenta:

$$Y_i = 10,04 - 0,094 \times \text{Envolvimento} - 0,049 \times \text{Satisfação e Comprometimento}$$

$$R^2 = 0,040$$

A equação mostra que o Envolvimento com o Trabalho representa 4% da Intenção de Rotatividade dos trabalhadores.

Tabela 15 - Coeficientes da EBET e da ECCO

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes Padronizados	t	Sig	Correlações			Estatísticas de Colinearidade	
	B	Erro Erro	Beta			Ordem Zero	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
Constante	25,304	1,870		13,652	,000					
V1_2	-1,271	,192	-,475	-6,620	,000	,275	-,073	-,299	,395	2,533
V1_1	1,316	,100	,942	13,114	,000	-,203	,612	,592	,395	2,533

a. Variável Dependente: V2

Fonte: Elaboração Própria com resultados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

De acordo com a Tabela 16 do resumo dos coeficientes^a, é possível verificar que o R, coeficiente de correlação múltipla, que indica a intensidade e direção da relação linear entre o conjunto de variáveis independentes e a variável dependente, sendo, o valor de R de 0,645. O R quadrado, é o coeficiente de determinação, que representa a proporção da variação total da variável dependente que é explicada pelo modelo, o, R quadrado é igual a 0,416, o que indica que cerca de 41,6% da variação. O R quadrado ajustado, é semelhante ao R quadrado, levando assim em consideração o número de variáveis independentes e o tamanho da amostra. É usado para ajustar o R quadrado em casos de modelos com muitas variáveis independentes ou amostras pequenas. Pode-se verificar um valor de 0,412. Por último, o Erro padrão da estimativa, que uma medida da precisão da estimativa dos coeficientes no modelo, indica o quanto os valores reais podem variar em torno da linha de regressão, aqui o erro padrão estimado é de 6,52301.

Tabela 16 - Tabela Resumo dos Coeficientes de CCO

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,645 ^a	,416	,412	6,52301

a. Preditores: (Constante), V1_1, V1_2

b. Variável Dependente: V2

Fonte: Elaboração Própria com resultados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

Tal como na anterior regressão, as correlações entre a variável independente demonstraram não haver multicolinearidade, visto que não houve nenhuma correlação igual a 1.

A Tabela 17 representa os coeficientes não padronizados e padronizados, as correlações, as estatísticas de colinearidade (ordem zero, parcial e parte), bem como as tolerâncias e os VIF, de um modelo estatístico. Os coeficientes não padronizados representam o tamanho e a direção do efeito de cada variável independente no resultado, enquanto os coeficientes padronizados representam o tamanho relativo dos efeitos das variáveis

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

independentes. As correlações indicam a magnitude e a direção da relação entre as variáveis independentes e a variável dependente. As estatísticas de colinearidade avaliam a presença de multicolinearidade no modelo, enquanto as tolerâncias e os VIF fornecem informações sobre a contribuição da multicolinearidade para a imprecisão dos coeficientes estimados.

Verifica-se que a Satisfação e Comprometimento no Trabalho apresenta ($\beta=-,114$; $t=-1,248$; $p<0,01$) são preditores de menor Intenção de Rotatividade. No entanto, o Envolvimento com o Trabalho apresenta ($\beta=-,114$; $t=-1,241$; $p<0,01$), o que nos pode indicar serem preditores de menor Intenção de Rotatividade. Portanto, o resultado das dimensões de BET são muito idênticos sendo o seu contributo apenas de 4% na Intenção de Rotatividade.

Destacam-se também os valores obtidos na colinearidade dos modelos, no que se refere à Tolerância e VIF, segundo Marôco (2021), verifica-se a inexistência de multicolinearidade, uma vez que apresentam valores inferiores a 0,2 e 5 respetivamente, assim como os valores dos resíduos previstos.

Tabela 17 - Coeficientes da EBET e da EIR

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes Padronizados	t	Sig	Correlações			Estatísticas de Colinearidade	
	B	Erro				Ordem Zero	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
Constante	10,040	,735		13,652	,000					
V1_2	-,094	,076	-,114	-1,241	,216	-,203	-,073	-,072	,395	2,533
V1_1	-,049	,039	-,114	-1,248	,213	-,203	-,073	-,072	,395	2,533

a. Variável Dependente: V3

Fonte: Elaboração Própria com resultados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Na Tabela 18 apresenta os resultados das análises da regressão apontando a variável independente BET e a sua contribuição particular para promover explicação para a variável dependente, Intenção de Rotatividade (R2 ajustado).

O valor de R quadrado ajustado é de 0,040, indica uma relação positiva entre as variáveis, logo sugere que existe uma associação entre os fatores considerados no modelo. O R^2 indica que aproximadamente 4,6% da variação na variável dependente pode ser explicada pelos fatores incluídos no modelo. Embora modesto, este valor sugere que o modelo tem uma influência significativa na variável dependente.

O R^2 ajustado considera a complexidade do modelo e indica que cerca de 4% da variabilidade na variável dependente é explicada pelos preditores. Este é um indicativo positivo de que o modelo é bem ajustado aos dados.

O valor do erro padrão da estimativa indica que as estimativas feitas com base nesse modelo podem ter uma margem de erro de aproximadamente 2,56533 unidades. Um erro padrão relativamente baixo indica que as estimativas são bastante confiáveis e próximas dos valores reais.

Em suma, os resultados indicam que o modelo utilizado é relevante e oferece uma contribuição significativa para a explicação da variabilidade na variável dependente. Embora a percentagem de variação explicada seja modesta, a precisão das estimativas é notável, o que confere confiabilidade aos resultados obtidos no estudo.

Tabela 18 - Resumo dos Coeficientes de IR

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,215 ^a	,046	,040	2,56533

a. Preditores: (Constante), V1_1, V1_2

b. Variável Dependente: V3

Fonte: Elaboração Própria com resultados obtidos no IBM Statistic 27 (SPSS)

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Embora as estatísticas mostrem que o modelo se ajusta aos dados, é essencial verificar através das Figuras 12 e 13 e da Tabela 19 os resíduos para garantir que as suposições da regressão são válidas.

Relativamente aos resíduos o erro de valor previsto segue uma distribuição normal com um DP=1,00, que comprova uma dispersão padronizada dos resíduos.

Tabela 19 - Resíduos CCO

	Mínimo	Máximo	Média	Erro Desvio	N
Valor previsto	34,4219	77,8428	48,1207	5.48701	290
Resíduo	-20,42194	19,17347	,00000	6,50040	290
Erro valor previsto	-2,497	5,417	,000	1,000	290
Erro resíduo	-3,131	2,939	,000	,997	290

a. Variável Dependente CCO

Fonte: Retirado do programa IBM® Statistic 27 (SPSS)

As Figura 12 e 13 apresentam o histograma dos resíduos padronizados de CCO e de IR.

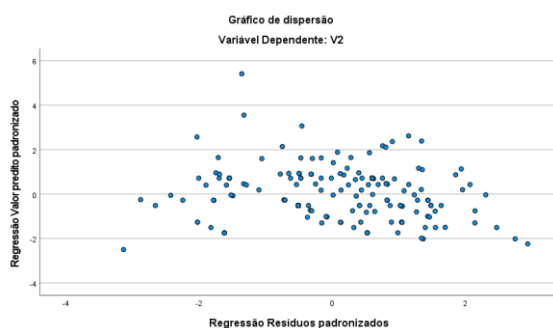


Figura 12 – Gráfico de Dispersão de Resíduos - CCO

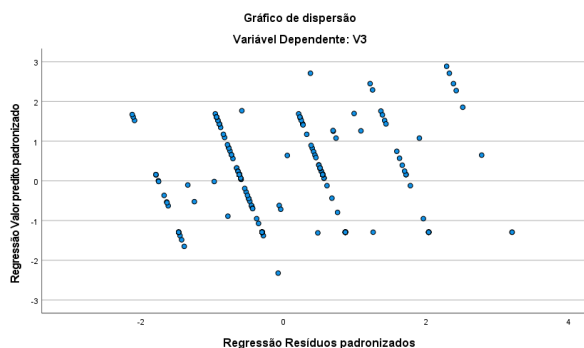


Figura 13 – Gráfico de Dispersão de Resíduos - IR

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

3.8 Discussão de Resultados

Face aos resultados apresentados, constata-se por meio da correlação de Pearson que o BET tem uma relação significativa positiva moderada com os CCO ($R = 0,489; p < 0,01$), confirmado pela regressão múltipla que indica que 61,2% de BET prevê os CCO. Os resultados também mostram que o BET tem um maior valor preditivo sobre os CCO do que sobre a IR, como se pode perceber pelos valores dos Betas padronizados.

Estes resultados vão ao encontro dos estudos de (Porto & Tamayo, 2003; Siqueira & Organ, 2003; Bastos et al., 2014; Neves & Cerdeira, 2018) que afirmam que, um profissional que apresenta bons CCO se mostra mais envolvido com as suas funções, logo apresentam resultados mais satisfatórios mesmo em tarefas atípicas que normalmente se destacam da formalidade do seu desempenho profissional obrigatório, sendo pautado pela vontade de desenvolver um trabalho que gera satisfação organizacional e ao mesmo tempo satisfação pessoal.

Também se verificou por meio da correlação de *Pearson* que a Intenção de Rotatividade tem uma relação inversa e significativa ($R = -,214; p < 0,01$) com BET, também confirmada pela regressão múltipla, onde 4% da Intenção de Rotatividade é impactada pelos índices de BET.

Foi possível verificar que dentre as dimensões de BET que praticamente não existe uma que tenha maior impacto sobre as que mais exercem impacto sobre a Intenção de Rotatividade.

Por último, ao analisar as variáveis de CCO, Intenção de Rotatividade e BET pode-se verificar uma correlação ($R = ,489; p < 0,01$) e ($R = -,134; p < 0,01$) respetivamente, a primeira uma relação positiva significativa a segunda uma relação inversa e significativa entre as variáveis.

Entre as dimensões de CCO pode-se verificar que a variável com maior correlação com o BET é a Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional ($R = 0,652; p < 0,01$). Curiosamente também podemos analisar as correlações internas que existem entre as variáveis das dimensões de BET e CCO, onde se verifica que as variáveis com maior relação entre si são a Divulgação/defesa da imagem Organizacional e a Satisfação e

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Comprometimento no Trabalho ($R = 0,687$; $p < 0,01$) o que nos permite afirmar que trabalhadores satisfeitos e comprometidos com o seu trabalho tendem a transmitir uma melhor imagem da organização e uma maior defesa dos seus valores.

No geral, o estudo revela que os trabalhadores se encontram num patamar médio de BET ($M = 3,221$), ou seja, encontram-se moderadamente satisfeitos, envolvidos e comprometidos com o trabalho.

Através da análise descritiva também se verifica que a maior percentagem de participantes no estudo foi do sexo feminino 66,9% contra 33,1% do sexo masculino. Como não uma real explicação sobre os níveis de BET nas mulheres algumas hipóteses podem ser levantadas a fim de se poder justificar os resultados obtidos na pesquisa. 1) Será que as mulheres não conseguem conciliar a vida privada e a profissional e assim apresentarem menores índices de BET; 2). Será que as mulheres com níveis mais baixos de BET são menos valorizadas; 3). Será que as mulheres com níveis mais baixos de BET não têm progressão na carreira?

Sintetizando, com base na análise de correlação efetuada e no modelo de regressão linear múltipla construído, de forma objetiva, pode constatar-se que todas as hipóteses formuladas na presente investigação se confirmam (Tabela 20).

Verifica-se uma relação significativamente positiva moderada entre o BET e os CCO, indicando que a Satisfação com o Trabalho tem um impacto significativo na melhoria dos CCO. Além disso, o BET apresenta um maior valor preditivo nos CCO face à IR. Isso está de acordo com estudos de (Bastos et al., 2014, Vespasiano & Mendes, 2017, Organ 2018, Neves & Cerdeira, 2018), entre outros que destacaram a importância dos CCO para o desempenho profissional e para a satisfação pessoal.

Observou-se uma relação inversa e significativa entre o BET e a Intenção de Rotatividade. Isso indica que quanto maior o nível de BET menor é a probabilidade dos funcionários desejarem deixar a organização. No entanto, o impacto desse fator na Intenção de Rotatividade foi menor, representando apenas 4%.

Ao comparar a influência do BET nos CCO e na a Intenção de verifica-se que o BET tem um maior impacto nos CCO. Isso destaca a importância da satisfação com o trabalho para o os comportamentos de cidadania organizacional.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Entre as dimensões do CCO, o BET apresenta uma maior correlação com a Divulgação/Defesa da Imagem Organizacional. Isso sugere que os funcionários que estão comprometidos e satisfeitos com o trabalho são mais propensos a transmitir uma imagem positiva da organização e a defender seus valores.

Em termos gerais, os resultados indicam que os funcionários estão moderadamente satisfeitos, envolvidos e comprometidos com o trabalho. No entanto, é importante considerar que a maioria dos participantes do estudo era do sexo feminino, o que pode influenciar os resultados. Hipóteses como a dificuldade de conciliar vida pessoal e profissional, a falta de valorização e a falta de progressão na carreira para mulheres com níveis mais baixos de BET podem ser levantadas para futuras pesquisas.

Em resumo, este estudo destaca a importância do BET nos CCO dos funcionários. Além disso, evidencia uma relação inversa entre o BET e Intenção de Rotatividade. Essas descobertas podem ser úteis para as organizações no desenvolvimento de estratégias e políticas de gestão de recursos humanos que visem melhorar o BET dos funcionários e assim melhorar os CCO e reduzir a rotatividade.

Tabela 20 - Resumo dos Resultados das Hipóteses de Investigação

Hipóteses		Resultado
H1	O BET influencia positivamente os CCO	✓ Confirmada
H1.1	A Satisfação no Trabalho influencia os CCO	✓ Confirmada
H1.2	O Comprometimento com o Trabalho influencia os CCO.	✓ Confirmada
H1.2	O Envolvimento com o Trabalho influencia os CCO	✓ Confirmada
H2	O BET influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.	✓ Confirmada
H2.1	A Satisfação no Trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.	✓ Confirmada
H2.2	O Comprometimento com o Trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.	✓ Confirmada
H2.3	O Envolvimento com o trabalho influencia negativamente a Intenção de Rotatividade.	✓ Confirmada

Fonte: Elaboração própria

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Conclusões e Considerações Finais

O presente estudo foi desenvolvido com o objetivo analisar a influência do BET nos CCO e na Intenção de Rotatividade, dos trabalhadores no geral.

O objetivo foi cumprido, na medida em que os resultados obtidos permitem inferir que as variáveis analisadas possuem uma relação significativa e contribuem de maneira substancial para a compreensão do fenómeno em estudo. Esta constatação fortalece a relevância do modelo proposto e abre portas para futuras investigações proporcionando contributos relevantes para a prática e teoria nesta área de estudo.

Ressalva-se que os resultados ajudam a perceber que o BET, de uma forma geral é responsável por melhores CCO e por menores índices de Intenção de Rotatividade. Foi possível verificar que os trabalhadores portugueses se encontram moderadamente satisfeitos com o seu trabalho o que nos leva a concluir que se sentem também moderadamente comprometidos e envolvidos com o trabalho.

Verifica-se que a perceção da importância da Satisfação no Trabalho e o BET se reflete na vida pessoal e profissional dos indivíduos, e também das organizações.

O BET que engloba a Satisfação e o Comprometimento e o Envolvimento com o Trabalho é um tema em voga na atualidade, embora nem todas as organizações tenham a preocupação de implementar atividades estratégicas que permitam melhorar o BET e, consequentemente, desenvolver melhores CCO e menores índices de Intenção de Rotatividade.

Os resultados revelam a necessidade de desenvolver ações que desencadeiem mais e melhores sentimentos, maior satisfação ou ainda maior envolvimento dos trabalhadores para com o trabalho e para com as organizações. O estudo corrobora a revisão da literatura efetuada servindo de reforço para a mesma. Em termos organizacionais serve de reflexão sobre o significado de BET e a importância que este tem na vida de qualquer trabalhador, colocando à vista as consequências de não se trabalhar adequadamente a satisfação, o comprometimento e o envolvimento dos profissionais, independentemente do setor a que pertencem.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Contribuições Académicas para o Estudo

As contribuições académicas deste estudo, envolvem o avanço do conhecimento sobre a relação entre bem-estar no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e intenção de rotatividade. Os resultados fornecem evidências de que o bem-estar no trabalho influencia positivamente os comportamentos de cidadania organizacional e reduz a intenção de rotatividade dos funcionários.

Do ponto de vista empresarial, este estudo destaca a importância de promover o BET como estratégia para melhorar os comportamentos dos funcionários e reduzir a rotatividade. As organizações podem passar a adotar práticas que visem aumentar o nível de satisfação e envolvimento dos trabalhadores contribuindo assim para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. Além disso, este estudo realça a importância de compreender a relação entre o BET e os CCO em diferentes setores. Isso possibilita a adaptação de estratégias e práticas específicas para cada setor, procurando maximizar os benefícios do BET.

Em resumo, as contribuições deste estudo tanto do ponto de vista académico quanto empresarial designa a importância do BET como fator determinante para o alcançar os CCO e a redução da intenção de rotatividade dos trabalhadores.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Limitações do Estudo

Ao exercer uma reflexão sobre o trabalho realizado, não se pode deixar de pensar nas limitações e condicionantes de todo o processo, logo não se pode esquecer as limitações que se prendem com a falta de literatura recente da escala do BET, entende-se que este conceito passou por muitas mudanças e desenvolvimentos ao longos da última década, levando a uma escassez de literatura atualizada.

Destaca-se também a dimensão da amostra utilizada, a qual poderia ter sido mais ampla para proporcionar uma representação ainda mais abrangente e robusta. É relevante notar que, quando comparada com o universo de trabalhadores em Portugal, a amostra deste estudo é relativamente reduzida, o que pode influenciar a generalização dos resultados para toda a população de trabalhadores do país.

Adicionalmente, é pertinente ressaltar que a amostra apresenta uma distribuição desigual entre os setores público e privado em relação ao universo total, o que pode impactar a representatividade e a interpretação dos resultados obtidos. Portanto, a consideração dessas limitações é essencial para uma avaliação crítica e precisa dos resultados alcançados neste estudo.

Outra das limitações deste estudo reside na impossibilidade de distinguir entre os setores público e privado. Apesar de não ser objetivo do estudo, poderia ter sido realizado não fosse um impeditivo as restrições de tempo, o que poderia ter sido diferenciador e enriquecedor para o estudo. Por conseguinte, optou-se por conduzir a análise considerando todos os participantes como trabalhadores sem realizar essa diferenciação.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Linhas Futuras de Investigação

Como linhas futuras de investigação seria interessante realizar um estudo complementar a esta abordagem quantitativa com uma pesquisa qualitativa para explorar em detalhe as perceções, motivações e experiências dos trabalhadores em relação aos temas abordados. Verificar se as características sociodemográficas como idade, sexo e tempo de serviço, estão relacionados com o BET, os CCO e a Intenção de Rotatividade.

Outras das investigações com bastante interesse prende-se com uma análise mais aprofundada das diferenças nos Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO) entre os setores público e privado, visando entender as nuances específicas que podem influenciar o envolvimento dos trabalhadores.

Perspetivando os efeitos da liderança e gestão, seria bastante pertinente nos tempos atuais, investigar como diferentes estilos de liderança e práticas de gestão podem impactar o Bem-Estar no Trabalho e, consequentemente, os Comportamentos de Cidadania Organizacional e a Intenção de Rotatividade dos trabalhadores.

Outra proposta aliciante seria investigar como diferentes condições de trabalho, como carga horária, ambiente físico e apoio organizacional afetam o Bem-Estar no Trabalho e, por sua vez, se influenciam os CCO e a Intenção de Rotatividade.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Referências Bibliográficas

- Alberto, L. C. (2000). *Os determinantes da felicidade no trabalho: um estudo sobre a adiversidade nas trajetórias profissionais de engenheiros*. Dissertação de mestrado, Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Obtido de <https://www.scienceopen.com/document?vid=e00f0e07-ae0e-4688-8b95-390e2768866a>.
- Alves, Rubem. (2002). *Filosofia da ciência: introdução ao jogo e suas regras*. Editora Loyola.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational Psychology, 63(1), 1–18. Obtido de <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Andrade, T., Costa, V. F., Estivaleta, V. F. B., & Lengler, L. (2016). *Comportamento de cidadania organizacional: um olhar à luz dos valores e da satisfação no trabalho*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, 19 (64), 236-262. Obtido de <http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v19i64.2899>
- Antunes, R. (2015). *(200s sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo.
- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Harvard University Press.
- Bakker, A. (2017). *Strategic and proactive approaches to work engagement*. Organizational Dynamics, 46 (2), 67 – 75. Obtido de <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.002>
- Bastos, A. V. (2014). *Cidadania Organizacional*. In Siqueira, M. (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão* (79-103). Porto Alegre: Artmed.
- Bufquin, D., DiPietro, R., Orłowski, M., & Partlow, C. (2017). *The influence of restaurant coworkers' perceived warmth and competence on employees' turnover intentions: The mediating role of job attitudes*. International Journal of Hospitality Management, 60, 13-22. Obtido de <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.09.008>

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Costa, C. A., Moraes, L. F. R., Cançado, V.(2010). *Avaliando o comprometimento organizacional e possíveis relações com o turnover*. Revista Gestão &Tecnologia, Pedro Leopoldo, 8, n. 2, art. 18, p. 1-16, out. 2010.
- Cervo, A.L., Bervian, P.A. (2002). *Metodologia científica*. (5.ª ed). Prentice Hall.
- Chang, W. A., Wang, Y., & Huang, T.-C. (2013). *Work design-related antecedents of turnover intention: A multilevel approach*. human resource management, 52 (1), 1 – 26. Obtido de <https://doi.org/10.1002/hrm.21515>.
- Chiavenato, Idalberto (2010). *Gestão de Pessoas*. Elsevier.
- Colbert, A. E, J. E. Bono e R. Purvanova. (2016). *Flourishing via Instrumental Relationships:Moving beyond Instrumental Support Academy of Management Journal*, 59, 4, 1199–1223.
- Costa, C. A.; Moraes, L. F. R.; Cançado (2010). *Avaliando o comprometimento organizacional e possíveis relações com o turnover*. Revista Gestão &Tecnologia, Pedro Leopoldo, 8, (2), 18, 1-16.
- Csikszentmihalyi, M. (1999). *A descoberta do fluxo: A psicologia de envolvimento com a vida cotidiana*. Rocco.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. e Cabral-Cardoso, C. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e de Gestão*. RH.
- Dehghani M.R. (2015). *Role of organizational citizenship behavior in promoting knowledge sharing*. Journal of Health Management & Informatics, 2 (4), 126-131.
- Demo P. (1987). *Introdução à metodologia da ciência*. Editora Atlas S.A.
- Dessen, M. C., Paz, M. G. P. (2010). *Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade*.Psicologia: teoria e pesquisa, 26 (3), 549-556. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000300018>.
- Diener, E. e M.E Seligman. (2004). *Beyond money - toward an economy of wellbeing. Psychological science in the public interest*, 5 (1), 1-31.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Ferdus, Z., & Kabir, T. (2018). *Effect of job satisfaction and organizational commitment on OCB: study on private banks in Bangladesh*. World Journal of Social Sciences, 8(2), 57-69.
- Ferreira, M. (2012). *Qualidade da vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Paralelo 15.
- Ferreira, M., & Siqueira. (2005). *Antecedentes de intenção de rotatividade*. estudo de um modelo psicossocial. Revista organizações em contexto, 1 (2), 47-67.
- Fisher, C. D. (2010). *Happiness at work*. International journal of management reviews, 12 (4), 384 – 412. Obtido de <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>.
- Fonseca, I. S. S & Moura, S. B. (2008). Apoio social, saúde e trabalho: uma breve revisão. Psicologia America Latina, 15. Obtido de 19/11/22 a partir de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870350X2008000400012&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lusodidacta.
- Freitas, M. E. (2006). *Cultura organizacional: Identidade, sedução e carisma?* (3.ª ed.). FGV.
- Ghazzawi, I. (2008). *Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Conceptual Framework and Research Agenda*. The Business Review, v. 11 (2) 1-10.
- Gil, A.C. (2010). *Método e técnicas de pesquisa*. 6.ª ed. Atlas.
- Gomes, J.F., Cunha, M.P., Rego, A. R.C., Cardoso, C.C., & Marques, C.A. (2008). *Manual de Gestão de pessoas e do capital humano*. Edições Sílabo.
- Gonçalves, S. P. (2019). *Organizações saudáveis e bem-estar no trabalho*. In H.A. Marujo, L.M. Neto, & M.Ceitel (Coordenadores). *Humanizar as Organizações – novos sentidos para a gestão de pessoas*, 129-152. RH.
- Guest, D. (2017). *Human resource management an employee well-being: towards a new analytic framework*. Human Resource Management Journal 27 (1), 22 - 38.
- Hung, L. L. (2018). *The moderating effects of salary satisfaction and working pressure on the organizational climate, organizational commitment to turnover intention*. International Journal of Business & Society, 19 (1), 103-116.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Lévy-Leboyer, C. (1994). *A crise das motivações*. Atlas.
- Mattar, F. N. (2001). *Pesquisa de marketing*. (3.^a ed). Atlas.
- Marôco, J. (2021). *Análise estatística com o SPSS Statistic 27*. Pêro Pinheiro
- Mendonça, H., Caetano, A., Sousa I., & Silva, A. (2014). *Florescimento no trabalho*. In M. M. M. Siqueira (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e gestão*. Artmed.
- Moraes, L. F. R., Godi, C. K., Batista, M. A. (2004). *Comprometimento organizacional: uma pesquisa documental sobre a produção científica brasileira de 1994 a 2003*. Revista de ciências da administração, 6, (12). Obtido de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/artic>.
- Moretti, S. (2009). *Qualidade de vida no trabalho - autorrealização humana*. Revista Leonardo Pós, 3 (12), 1-14.
- Neves, P. C., & Cerdeira, J. P. (2018). *Memória organizacional, gestão do conhecimento e comportamentos de cidadania organizacional*. Perspetivas em Gestão & Conhecimento, 8(1), 3-19. Obtido de <http://dx.doi.org/10.21714/2236-417X2018v8n1p3>.
- Oliveira, L. B., & Rocha, J. D. C. . (2017). *Work engagement: Individual and situational antecedents and its relationship with turnover intention*. Review of Business Management, 19 (65), 415 – 431. Obtido de <https://doi.org/10.7819/rbgn.v19i64.3373>.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and com.
- Organ, D. W. (2018). *Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 5 (80), 295 - 306. Obtido de <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>.
- Pardal, L. e Lopes, E. (2011). *Métodos e técnicas de investigação social*. Areal Editores.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). *Construção e validação da escala de bem estar no trabalho*. Avaliação psicológica, 7 (1), 11-12.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Patterson, M., Warr, P. & West, M. (2004). Organizational climate and company, productivity: the role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 193-296.
- Pauli, J., Cerutti, P. S., & Andrêis, S. A. (2017). *Cidadania organizacional, suporte e bem-estar no trabalho em organizações públicas*. Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, 11(1). Obtido de <http://dx.doi.org/10.19177/reen.v11e0201850-73>.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. Journal of Management, 26(3), 513-563. Obtido de <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Porto, J. B., & Tamayo, A. (2003). *Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações*. Estudos de Psicologia, 8 (3), 393-402. Obtido de <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19961.pdf>
- Ramachandran, Kandethody M. & Tsokos, Chris P. (2015). *Mathematical Statistics with Applications in R*, 2ª Edição, Elsevier.
- Rego A. (1999). *Comportamentos de cidadania organizacional: operacionalização de um construto*. Psicologia, XIII - 1 (2), 127-148. Obtido de <https://doi.org/10.17575/rpsicol.v13i1/2.563>.
- Rego, Arménio (2002). *Comportamentos de cidadania nas organizações*. McGraw Hill.
- Rego, Arménio. (2003). *Comprometimento organizacional e ausência psicológica: afinal, quantas dimensões?* Revista de Administração de Empresas, 43 (4), 25 - 35. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S0034-75902003000400003>.
- Rocha Sobrinho F, & Porto, J. B. (2012). *Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas*. Revista de Administração Contemporânea, 16 (2), 253 - 270. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S1415-65552012000200006>.
- Robbins, P. S. (2005). *Comportamento organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Robbins, P. S. (2008). *Comportamento organizacional*. Pearson Prentice Hall.

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

- Siqueira, M. M. M., Gomide, S., Jr., Moura, O. I., & Marques, T. M. (1997). *Um modelo pós-cognitivo para intenção de rotatividade: antecedentes afetivos e cognitivos*. Resumo do Congresso Interamericano de Psicologia.
- Siqueira, M. (2009). *Bem-estar no trabalho*. (Textiverso, Ed.) Obtido de Economia IG: <http://economia.ig.com.br/financas/seunegocio2014-09-13/11-frases-inspiradoras-de-presidentes-de-grandes-companhias.html>.
- Siqueira, M. e Gormide Junior, S. (2004). *Vinculos do trabalhador com o trabalho e com a organização*. In C. J. Zanelli, E.J. Borges-Andrade & A. V. Bastos. (Eds.). *Psicologia, organizações e trabalho no brasil*, 99-110. Artmed.
- Siqueira, M. M. M. (2003). *Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional*. *Revista administrativa contemporânea* (Online), 7, 165-184. Obtido de scielo: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552003000500009>.
- Siqueira, M. M. Orengo, V. & Peiró. (2014). *Bem-estar no trabalho. Novas medidas do comportamento organizacional de diagnóstico e gestão*. Artmed.
- Siqueira, M.M.M.; Pereira, S.E.F.N. (2005). *Antecedentes de intenção de rotatividade: estudo de um modelo psicossocial*. *Organizações em contexto*, 1, 2.
- Siqueira, Mirlene. M. M.; Valquirian A. R., Padovan. (2008). *Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho*. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 24, (2), 201-209. Obtido de <https://psycnet.apa.org/doi/10.1590/S0102-37722008000200010>.
- Solinger, O. N., van Olfen, W., & Roe, R. A. (2017). Beyond the three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 93 (1), 70-83.
- Steil, A. V., Penha, M. M., & Bonilla, M. A. M. . (2016). *Antecedentes da retenção de pessoas em organizações. Uma revisão de literatura*. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 16 (1), 88 – 102. Obtido de <https://doi.org/10.17652/rpot/2016.1.542>.
- Tabachnick, B.; and Fidell, L.S. (2019). *Using Multivariate Statistics*. 7 ed. Pearson.
- Tamayo, A. (2004). *Cultura e saúde nas organizações*, 11-16. Artmed.
- Tett, R.P., & Meyer, J.P. (1993). *Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Parth analyses based on meta-analytic findings*

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

personnel psychology. 46(2), 259–293. Obtido de <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>.

Wang, C., Xu, J., Zhang, T., & Li, Q. (2020). *Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 10-22. Obtido de <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.002>.

Yildiz, H. (2019). *The interactive effect of positive psychological capital and organizational trust on organizational citizenship behavior*. *Sage Open*, 9(3), 1-15. Obtido de <https://doi.org/10.1177/2158244019862661>.

Vespasiano, C. S, Mendes, A, C.B. (2017). *Bem-estar no trabalho, comprometimento, satisfação de servidores técnico-administrativos com a sua atividade*. *Revista Práticas em Gestão Pública Universitária*, 1 (1), 15-18.

Vilelas, J. (2009). *Investigação: o processo de construção do conhecimento*. Edições Sílabo.

*A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania
Organizacional e na Intenção de Rotatividade*

Anexos

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Anexo A – Questionário Aplicado

Seção 1 de 6

Bem-estar no trabalho, Comportamentos de Cidadania Organizacional e Intenção de Rotatividade

Este questionário faz parte integrante de uma investigação sobre a influência do Bem-estar no trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade, desenvolvido no âmbito da Dissertação do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra.

A participação é de carácter voluntário, os dados são confidenciais, recolhidos de forma anónima e apenas serão utilizados para fins de investigação científica.

Convidamo-lo(a) a participar neste estudo. Pedimos que leia atentamente todas as questões e responda com a maior sinceridade.

Não há respostas certas ou erradas, mas apenas a sua convicção. O preenchimento demora 3 a 4 minutos. Agradecemos desde já a sua participação.

Sandra Borges - a2017048554@alumni.iscac.pt

Li, concordo com a informação e aceito participar *

☐ Sim

☐ Não

Após a seção 1 Continuar para a próxima seção

Seção 2 de 6

O Bem- Estar no Trabalho

As seguintes questões dizem respeito ao Bem-estar no trabalho, à Satisfação, ao Envolvimento e Comprometimento com o trabalho. Para cada afirmação, indique a sua opinião de acordo com a seguinte escala em que:

- 1 - Discordo Totalmente;
- 2 - Discordo;
- 3 - Nem concordo, Nem Discordo;
- 4 - Concordo;
- 5 - Concordo Totalmente

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

1 - Estou contente com a empresa onde trabalho *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

2 - Estou entusiasmado(a) com a empresa onde trabalho *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

3 - As horas que passo a trabalhar são as melhores horas do meu dia *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

4 - Estou interessado(a) na empresa onde trabalho *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

5 - Estou satisfeito(a) com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

6 - Estou animado(a) com a empresa onde trabalho *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

7 - As maiores satisfações da minha vida vêm do meu trabalho *

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

8 - Estou satisfeito(a) com o grau de interesse que as minhas tarefas despertam em mim *

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

9 - As coisas mais importantes que acontecem na minha vida envolvem o meu trabalho *

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

10 - Estou Satisfeito(a) com a relação entre mim e o meu chefe *

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

11 - Estou orgulhoso(a) com a empresa onde trabalho *

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

12 - Eu como, vivo e respiro o meu trabalho *

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

13 - Estou satisfeito(a) com as oportunidades de ser promovido(a) nesta empresa *

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

Após a seção 2 Continuar para a próxima seção

Seção 3 de 6

Comportamentos de Cidadania Organizacional

Para cada afirmação, indique a sua opinião de acordo com a seguinte escala, em que:

- 1 - Nunca faço;
- 2 - Faço poucas vezes;
- 3 - Faço às vezes;
- 4 - Faço muitas vezes;
- 5 - Faço sempre

1- Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

2 - Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

3 - Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

4 - Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

5 - Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho *						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre
6 - Quando falo sobre esta empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre
7 - Apresento sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho *						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre
8 - Apresento ao meu chefe ideias novas sobre o meu trabalho *						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre
9 - Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho *						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre
10 - Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho *						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre
11 - Descrevo aos meus amigos e parentes as qualidades desta empresa *						
	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

12 - Quando estou com os meus familiares, costumo elogiar esta empresa *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

13 - Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

14 - Dou boas informações sobre a empresa às pessoas que me perguntam sobre ela *

	1	2	3	4	5	
Nunca faço	☐	☐	☐	☐	☐	Faço sempre

Após a seção 3 Continuar para a próxima seção

Seção 4 de 6

Intenção de Rotatividade

As questões que se seguem dizem respeito à Intenção de Rotatividade. Leia, por favor, com atenção cada afirmação e assinale a que acha mais adequada de acordo com a seguinte escala:

- 1 - Nunca;
- 2 - Raramente;
- 3 - Às vezes;
- 4 - Frequentemente;
- 5 - Sempre

1 - Penso em sair da organização onde trabalho *

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

2 - Tenciona sair da organização onde trabalha *

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

3 - Tenho vontade de sair da organização onde trabalha *

1 2 3 4 5

Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sempre

Após a seção 4 Continuar para a próxima seção

Seção 5 de 6

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Pedimos-lhe agora algumas informações específicas e fundamentais para a análise dos dados.

Sexo *

☐ Feminino

☐ Masculino

Idade *

☐ Menos de 20 anos

☐ 20 - 35 anos

☐ 36 - 45 anos

☐ 46 - 55 anos

☐ Maior de 55 anos

Grau de Escolaridade *

☐ Ensino Básico

☐ Ensino Secundário

☐ Licenciatura

☐ Mestrado

☐ Doutoramento

A Influência do Bem-estar no Trabalho, nos Comportamentos de Cidadania Organizacional e na Intenção de Rotatividade

Carreira *

☐ Assistente Operacional

☐ Assistente Técnico

☐ Técnico Superior

☐ Chefia Intermédia

☐ Diretor

Tempo de serviço na Organização *

☐ Menos de 2 anos

☐ 2 - 5 anos

☐ 6 - 10 anos

☐ 11 - 20 anos

☐ 21 - 30 anos

☐ Mais de 30 anos

Trabalha por turnos que incluem noites *

☐ Sim

☐ Não

Função na organização *

Texto de resposta curta

.....

Tipo de empresa *

☐ Pública

☐ Privada

Após a seção 5 Continuar para a próxima seção

Seção 6 de 6

OBRIGADA PELA SUA PARTICIPAÇÃO