



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA,
CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

LÚCIA DE FÁTIMA ROCHA BEZERRA MAIA

**VALORES PESSOAIS E COMPORTAMENTO DE CIDADANIA
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO NO SERVIÇO DE FARMÁCIA DO HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
CEARÁ**

**Fortaleza-Ceará
2007**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

LÚCIA DE FÁTIMA ROCHA BEZERRA MAIA

**VALORES PESSOAIS E COMPORTAMENTO DE CIDADANIA
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO NO SERVIÇO DE FARMÁCIA DO HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
CEARÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Gestão Estratégica e Instrumental de Recursos Humanos

Aprovada em 14 / 08 / 2007

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª Dr^ª Verônica Morais Ximenes
Universidade Federal do Ceará
Orientadora

Prof. Dr. Marcos Antônio Martins Lima
Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. José Célio Freire
Universidade Federal do Ceará

AGRADECIMENTOS

A Deus, o autor da vida, pelo seu imenso amor e sua presença constante em toda a minha caminhada.

Aos meus pais, Olímpio e Maria Hermínia, que me ensinaram a cultivar esperança e simplicidade diante da vida.

A Evânio, grande amigo, companheiro, pai brilhante e esposo compreensível, pelo seu amor imensurável em todos os momentos de minha vida.

Aos nossos filhos, Daniel e Débora, pelo seu amor; mesmo quando me debruçava nos livros, vocês estavam próximos, compreendendo e alegrando a minha vida.

Aos meus irmãos, Francisco, Conceição, José Maria, Tereza e Ana, que sempre confiaram na minha capacidade de superar os obstáculos e vencer. Aos cunhados, Benedito, Carlúcio, Meire, Vera, Valter e Elaine, pelo apoio e diálogo ao longo de nossa convivência.

Aos meus sobrinhos, que sempre estiveram presentes em minha vida e, de forma especial, a Isabel, Rafaela e Eveline, pelos momentos de compartilhamento e confiança na minha vitória.

A minha sogra, Ermínia, por compartilhar das minhas vitórias, e ao sogro, Eloi (*in memoriam*), pela sua poesia e paciência. A Ione, pelas orações que fortaleceram a minha fé.

A Cícera (*in memoriam*), minha cunhada, pelos momentos de oração e diálogos que fortaleceram a minha vida.

A minha orientadora e professora, Verônica Moraes Ximenes, pela dedicação, compreensão e orientação na elaboração dessa dissertação.

A professora Joana D'arc de Oliveira, pela orientação, empenho, diálogo e amizade no desenvolvimento dessa dissertação.

Ao prof. Álvaro Tamayo (*in memoriam*), pelo diálogo e incentivo ao longo da minha jornada como pesquisadora, e a prof^a Juliana Porto, pela sua contribuição no sucesso desse trabalho.

A prof^a Rosa e ao Laboratório de Estatística da UFC, pela colaboração na análise dos dados.

As colegas de trabalho do Serviço Social do Hospital Universitário, pelo apoio e incentivo, e, de forma especial, Aglair e Rosa, pelo acolhimento nos momentos de desencontros da vida.

Aos amigos da Superintendência de Recursos Humanos, pela confiança no meu trabalho, e, especialmente, Ana Paula, Telminha, Auxiliadora, Bia e Lindalva, amigas para a vida.

Aos funcionários do Serviço de Farmácia do HUWC, pela sua preciosa participação nesta pesquisa e pelo apoio e confiança dedicados ao meu trabalho.

Aos colegas do Mestrado, pelo compartilhamento de experiências e pela amizade construída, e, de forma especial, Júlia, Sara e Martinha, pelos momentos de apoio e acolhida.

RESUMO

Os valores norteiam a vida cotidiana do ser humano e seu modo de viver, contribuindo para a manifestação de comportamentos de cidadania organizacional, ações espontâneas dos trabalhadores que produzem benefícios à organização. Conforme a literatura, esses comportamentos se baseiam na relação de troca social, na qual os trabalhadores expressam voluntariamente atitudes de colaboração. Esta pesquisa objetiva verificar a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC. A pesquisa caracteriza-se por ser um estudo de caso, utilizando a abordagem qualitativa e quantitativa para a análise dos dados. Os instrumentos aplicados foram o Inventário de Valores, validado no Brasil por Tamayo e Schwartz (1993); a Escala de Civismo, elaborada pelos pesquisadores Porto e Tamayo (2003); e uma entrevista semi-estruturada. Participaram da pesquisa quantitativa quarenta e cinco funcionários e da qualitativa dez sujeitos. Realizou-se análise descritiva, objetivando identificar a prevalência dos valores pessoais e dos comportamentos de cidadania no contexto da farmácia hospitalar; correlação de Pearson, com o intuito de verificar o grau de associação entre valores pessoais e comportamento de cidadania; e análise de regressão linear múltipla, visando a identificar o modelo que melhor explica os comportamentos de cidadania organizacional. Os resultados são discutidos sob a óptica da Teoria dos Valores Humanos, de Schwartz (2005), comportamento de cidadania organizacional, trabalho no mundo contemporâneo e a subjetividade dos trabalhadores. A pesquisa evidenciou que os valores de benevolência, conformidade, universalismo e segurança foram as prioridades axiológicas dos sujeitos. Os comportamentos de cidadania organizacional relacionados aos fatores proteção ao sistema e cooperação apresentam-se manifestos freqüentemente pelos funcionários. Observou-se, pela correlação de Pearson, que os comportamentos de cidadania organizacional referentes aos fatores de proteção ao sistema, cooperação e criação de clima favorável à organização relacionam-se significativa e positivamente aos valores pessoais. O fator sugestões criativas ao sistema associa-se significativa e negativamente aos valores pessoais. Constatou-se que o fator autotreinamento não se relaciona aos valores pessoais dos funcionários. A análise de regressão linear múltipla evidencia que, a nível de significância de 5%, os comportamentos de cidadania referentes aos fatores proteção ao sistema, criação de clima favorável à organização no ambiente externo, e cooperação são explicados pelas prioridades axiológicas dos sujeitos; no entanto, os fatores sugestões criativas ao sistema e autotreinamento não foram explicados pelos valores pessoais. Observou-se que esses comportamentos relacionam-se com a escolaridade, evidenciando que o conhecimento contribui para a manifestação de idéias inovadoras e a busca pela capacitação no contexto de trabalho. A análise qualitativa demonstra que os valores pessoais estão presentes no ambiente da Farmácia, relacionando-se ao comportamento de cidadania no trabalho.

Palavras chave: Valores Pessoais, Cidadania Organizacional, Farmácia Hospitalar.

ABSTRACT

The values guide the human being's daily life and his way of living, contributing to the demonstration of organizational citizenship behaviors, workers' spontaneous actions that produce benefits to the organization. According to the literature, those behaviors are based on the social exchange alliance where workers voluntarily express cooperation attitudes. This research aims at checking the relationship between personal values and organizational citizenship behavior of the Walter Cantídio University Hospital Pharmacy Service's employees from the Ceará Federal University. The research is described as a case study, using qualitative and quantitative approach for the data analysis. The instruments applied were the Values Inventory, validated in Brazil by Tamayo and Schwartz (1993); Citizenship Scale made by the researchers Porto and Tamayo (2003); and a semi-structured interview. Forty-five employees took part in the quantitative research and ten in the qualitative. A descriptive analysis was performed to identify the predominance of personal values and the citizenship behaviors in the hospital pharmacy context; the Pearson's correlation to check the association degree between personal values and citizenship behavior; and the multiple linear regression analysis to identify the pattern that best explains the organizational citizenship behaviors. Results are discussed from the perspective of the Human Values Theory by Schwartz (2005), organizational citizenship behavior, the work in the modern world, and the workers' subjectivity. The research highlighted that values as benevolence, harmony, universalism and safety were the subjects' axiological priorities. The organizational citizenship behaviors related to the system protection factors and cooperation are frequently revealed by the employees. It was observed, through Pearson's correlation, that the organizational citizenship behaviors referring to the system protection factors, cooperation and the creation of a favorable organization atmosphere are positively and meaningfully related to personal values. The system's creative suggestions factor is meaningfully and negatively associated to personal values. It was established that the self-training factor is not associated to the employees' personal values. The multiple linear regression analysis highlights that based on 5 % significance, citizenship behaviors related to system protection factors, creation of favorable organization atmosphere in the outside environment, and cooperation are explained by the subjects' axiological priorities; however the system creative suggestion factors and self-training were not explained by personal values. It was observed that those behaviors are related to education, highlighting that knowledge contributes to show innovative ideas and the search for empowerment in the work context. The qualitative analysis shows that the personal values are present in the Pharmacy environment, associated to the citizenship behavior at work.

Key words: Personal Values, Organizational Citizenship, Hospital Pharmacy.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo básico de CO, nível I	35
Figura 2	Visão da pirâmide invertida de organizações e gerência	37
Figura 3	Estrutura teórica de relações entre valores.....	51
Figura 4	Estrutura conceitual relacionando crenças, atitudes, intenções e comportamentos relativos a um dado objeto.....	77
Figura 5	Esquema conceitual relacionando cognições, atitudes, intenções e comportamentos de trabalho.....	78
Figura 6	Modelo proposto para comportamento de cidadania organizacional....	79
Figura 7	Trocas sociais no ambiente de trabalho.....	83
Figura 8	Diagrama de Venn ou Ballentine	101
Figura 9	Relação entre comportamento de proteção ao sistema e valores pessoais	130
Figura 10	Relação entre comportamento de cooperação com os colegas e os valores pessoais.....	133
Figura 11	Relação entre os comportamentos de criar um clima favorável à organização e os valores pessoais	137
Figura 12	Relação entre comportamento de apresentar sugestões criativas ao sistema e os valores pessoais	142
Figura 13	Relação entre comportamento relacionado ao fator autotreinamento e valores pessoais	144

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Distribuição dos funcionários, segundo os critérios de escolha dos sujeitos	94
Quadro 2	Distribuição dos entrevistados, segundo o cargo, setor e vínculo com o Hospital Universitário Walter Cantídio	95
Quadro 3	Categorização da entrevista S4.....	104
Quadro 4	Dimensões e categorias do comportamento de cidadania organizacional no contexto da farmácia.....	106

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio	112
Gráfico 2	Dimensões dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio	119
Gráfico 3	Comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio	122

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1	Distribuição dos funcionários do Serviço de Farmácia, segundo o sexo, estado civil, idade, tempo de serviço e vínculo com o Hospital Universitário Walter Cantídio.....	109
Tabela 2	Distribuição dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio, segundo escolaridade e cargos.....	110
Tabela 3	Análise descritiva dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio.....	118
Tabela 4	Análise descritiva das dimensões dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio.....	121
Tabela 5	Análise descritiva do comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio.....	126
Tabela 6	Coefficiente de correlação (r de Pearson) entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania, considerando tempo de serviço e escolaridade.....	127
Tabela 7	Modelo de regressão que melhor explica o fator proteção ao sistema, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.....	146
Tabela 8	Modelo de regressão que melhor explica o fator cooperação, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.....	149
Tabela 9	Modelo de regressão que melhor explica o fator criação de clima favorável à organização, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.....	153
Tabela 10	Modelo de regressão que melhor explica o fator sugestões criativas ao sistema, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.....	156
Tabela 11	Modelo de regressão que melhor explica o fator autotreinamento, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.....	158

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	13
EnANPAD	Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração	13
HUWC	Hospital Universitário Walter Cantídio	15
UFC	Universidade Federal do Ceará	16
IVS	Inventário de Valores de Schwartz	17
EC	Escala de Civismo	17
CCO	Comportamento de cidadania organizacional	17
ONU	Organização das Nações Unidas	21
FMI	Fundo Monetário Internacional	21
CCQ	Círculo de controle de qualidade	21
CEP	Controle estatístico do processo	21
CO	Comportamento organizacional	33
SSA	Análise do Menor Espaço	45
SVS	Schwartz Value Survey	46
CCO-I	Comportamentos de cidadania organizacional dirigidos ao indivíduo	70
CCO-O	Comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização	70
PDF	Plano Diretor Físico	90
SUS	Sistema Único de Saúde	90
CAF	Central de abastecimento farmacêutica	91
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	91
NPT	Nutrição Parenteral Total	93
AMEAC	Sociedade de Assistência a Maternidade-Escola Assis Chateaubrian	95
cv	Coefficiente de variação.....	99

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	O TRABALHO NO MUNDO CONTEMPORÂNEO E A SUBJETIVIDADE DOS TRABALHADORES.....	18
2.1	Cenários do mundo do trabalho.....	19
2.2	Trabalho e ser social	24
2.3	Trabalho e subjetividade	28
2.4	Comportamento organizacional e ambiente de trabalho	33
3	VALORES HUMANOS BÁSICOS: SEU CONTEÚDO E SUA ESTRUTURA	39
3.1	Conceituando valores humanos	39
3.2	A natureza dos valores humanos e de seus conteúdos	43
3.3	Valores humanos e sua estrutura de relações.....	50
3.4	Valores humanos e comportamento nas organizações	53
4	COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL	58
4.1	Definição e relevância do comportamento de cidadania organizacional.....	59
4.2	Dimensionalidade do comportamento de cidadania organizacional	68
4.3	Teoria das trocas sociais como base para o comportamento de cidadania organizacional	76
5	METODOLOGIA	85
5.1	Delineamento da pesquisa.....	85
5.2	O Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará	89
5.3	Os sujeitos da pesquisa	93
5.4	Instrumentos e coleta de dados	95
5.5	Análise dos dados	99
5.5.1	Análise quantitativa dos dados	99
5.5.2	Análise qualitativa dos dados	103
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES DA PESQUISA	108
6.1	Caracterização dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio	109
6.2	Análise dos dados de acordo com os objetivos da pesquisa	111

6.2.1	Identificar os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará	111
6.2.2	Identificar os comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará	122
6.2.3	Estabelecer a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará	127
6.2.3.1	Análise da relação entre valores pessoais e os fatores do comportamento de cidadania organizacional, considerando tempo de serviço e escolaridade.....	127
6.2.3.2	Análise do modelo de regressão que melhor explica o comportamento de cidadania organizacional no contexto da farmácia hospitalar.....	145
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	162
	REFERÊNCIAS	168
	APÊNDICES	176
	ANEXOS	218

1 INTRODUÇÃO

Ante os desafios do novo contexto sociopolítico e econômico do terceiro milênio, destaca-se o trabalho como categoria central das atividades produtivas em geral, no âmbito público ou privado, demandando dos gestores a observância dos valores pessoais e sua relação com o comportamento de cidadania organizacional como ferramenta para o comprometimento dos recursos humanos no ambiente da Instituição. Esse comportamento não poderia ser diferente para os hospitais universitários públicos.

Os comportamentos proativos manifestados pelos empregados contribuem para a consolidação das metas organizacionais. Rego (2002) postulou a idéia de que as necessidades dos trabalhadores em expressar atitudes espontâneas, não prescritas ou previamente definidas institucionalmente, revestem-se de uma importância ímpar, pois concorrem para amenizar as turbulências ambientais, podendo responder às imprevisibilidades e contingências em que as organizações estão inseridas.

A academia e as instituições de ensino superior vêm incorporando o estudo sobre valores e comportamento de cidadania organizacional em seu currículo de graduação e pós-graduação, constituindo-se como base de pesquisa. Nos encontros científicos, incluindo o maior evento acadêmico da área da Administração – Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração – EnANPAD, há o reconhecimento da relevância do tema, principalmente pelo crescente número de trabalhos publicados pelos pesquisadores, enfocando a abordagem comportamental.

Consulta realizada em bancos de dissertações e de teses das universidades brasileiras, nos artigos dos últimos cinco anos dos encontros da EnANPADs, nos periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES e *Scientific Electronic Library On-line* – SCIELO, foi encontrada ampla produção científica que aborda o tema sobre valores humanos e comportamento nas organizações. Observou-se, no entanto, a existência de apenas três estudos que enfatizam a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional.

Pesquisa realizada na literatura internacional, como *Academy of Management Journal*, *Journal of Management*, *Journal of Social Issues*, *Journal of Personality and Social Psychology*, demonstra a amplitude de estudos que aborda a Teoria dos Valores Humanos e Comportamento de Cidadania Organizacional. Destarte, esses estudos não relacionaram o impacto dos valores sobre o comportamento de cidadania no contexto de trabalho.

Essa realidade evidencia a relevância deste estudo, principalmente pela necessidade de desenvolver pesquisas sobre os valores pessoais e sua relação com os comportamentos de cidadania organizacional, contribuindo, dessa forma, para ampliar o conhecimento na área da gestão de pessoas.

Um crescente interesse pelo estudo do comportamento de cidadania organizacional é observado entre os pesquisadores do comportamento humano, em decorrência da sua contribuição para o alcance da efetividade organizacional. Porto e Tamayo (2003) assinalam que esse comportamento abrange as atitudes manifestadas voluntariamente pelos trabalhadores, os quais afluem para a obtenção das metas institucionais e, conseqüentemente, beneficiam a organização como um todo.

A relevância deste estudo no contexto da farmácia hospitalar refere-se à contribuição para o desenvolvimento institucional, além de proporcionar aos gestores fundamentos para elaborar políticas de recursos humanos que convirjam para a produção de um ambiente onde os funcionários apresentem comportamento de cidadania organizacional.

A importância do estudo dos valores no contexto da Administração e da gestão de pessoas decorre de vários fatores, uma vez que eles influenciam o comportamento e o desempenho dos empregados, concorrendo para formar a percepção dos trabalhadores concernentes à organização, aos colegas e aos gerentes, delimitam a avaliação de comportamento e situações do cotidiano de trabalho e sustentam as atitudes.

Com base no conhecimento das prioridades axiológicas dos trabalhadores, os gestores traçam estratégias para desencadear potencialidades e competências individuais. Salienta-se a necessidade da formação de um clima de confiança, cujo ambiente de trabalho represente um espaço propício para a manifestação de atitudes proativas que concorram para o desenvolvimento profissional e institucional.

O Hospital Universitário Walter Cantídio deve posicionar-se como instituição capaz de gerenciar seu potencial humano e alcançar metas. Nessa perspectiva, o comportamento de cidadania organizacional contribuirá para o alcance da eficiência e qualidade dos serviços em todas as dimensões, englobando o ensino, a pesquisa e a atenção à saúde.

O tema desta dissertação foi fruto da reflexão sobre a importância de os trabalhadores da saúde praticarem comportamentos de cidadania organizacional, principalmente no ambiente que visa à promoção da saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde. A maioria desses atores está excluída social e economicamente dos meios de sobrevivência; por isso, torna-se primordial que sejam atendidos com qualidade no serviço público. Portanto, a experiência profissional como assistente social do Hospital Universitário Walter Cantídio

(HUWC) contribuiu para o entendimento das nuances e das especificidades do trabalho no contexto hospitalar.

O homem é capaz de emitir juízo de valor e aquilatar as coisas que o rodeiam. A capacidade intelectual ou evolutiva do *Homo Sapiens* contribui na percepção, incorporação e produção de novos valores em consonância com o ambiente social no qual se encontra incluído. Fabelo Corzo (2001) assinala que os valores constituem um fenômeno complexo e multifacetado que guarda intrinsecamente todas as esferas da vida humana vinculadas ao seu mundo social e histórico, à subjetividade das pessoas e ao inter-relacionamento institucional.

Conforme Salvador et al. (2000), os valores pessoais proporcionam sentido à vida, os quais orientam os julgamentos e as ações das pessoas, permitindo-lhes tomar decisões. Os autores assinalam que os valores exprimem uma dimensão de planejamento ou de direcionamento, fazendo-se referência às qualidades da existência desejáveis, as quais se pretendem conseguir, como paz, liberdade, igualdade, felicidade etc., ou a tipos de comportamentos considerados ideais, como criatividade, honestidade, responsabilidade etc.

Schwartz (2005) preconiza que os valores são critérios utilizados pelas pessoas para avaliar as ações, os indivíduos e os eventos. Esse conceito revela que o ser humano exprime o comportamento com arrimo em seus valores, os quais orientam as suas preferências e decisões ao longo de sua trajetória de vida. Estudiosos assinalam que os valores norteiam os comportamentos de cidadania organizacional. Consoante Siqueira (2003), esse comportamento se baseia em uma relação de troca social, na qual os funcionários manifestam atitudes de colaboração espontânea.

A magnitude da missão acadêmica e social do Hospital Universitário Walter Cantídio, como instância estratégica para o ensino, a pesquisa e a promoção da saúde, reveste-se de importância singular, cuja direção administrativa comunga com a proposição de um modelo democrático e compartilhado da gestão que envolva os segmentos docente, técnico-administrativo e discente. Portanto, esse Hospital pretende se tornar presente na sociedade, fortalecido em sua credibilidade pela excelência em todos os campos de atuação.

O hospital universitário, como gerador do conhecimento científico e centro de formação e desenvolvimento de recursos humanos, precisa contextualizar-se dentro das novas relações de trabalho, nas quais o capital humano constitui o trunfo primordial de sucesso organizacional neste novo milênio. Nessa perspectiva, considera-se que são as pessoas, com seus conhecimentos, valores, percepções e habilidades que concorrem para a eficiência organizacional.

O Serviço de Farmácia faz parte desse complexo hospitalar, tendo como missão primordial atender com qualidade aos clientes do Hospital Universitário da UFC no âmbito da assistência farmacêutica e desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão. Sob esse prisma, o estudo dos comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários da farmácia hospitalar tenciona contribuir com o perfil de qualidade perseguida pelos seus gestores e colaboradores.

O presente trabalho se propõe a realizar um estudo concernente ao comportamento de cidadania no ambiente hospitalar, tendo como pergunta norteadora: qual a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará?

Foi delineada, como pressuposto básico para esta pesquisa, a idéia de que, no ambiente do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio, os valores pessoais se relacionam de forma significativa com o comportamento de cidadania organizacional, proporcionando melhoria nos processos de trabalho. Foram definidos os pressupostos secundários, adiante expressos.

Os funcionários do Serviço de Farmácia priorizam os valores pessoais de benevolência, universalismo e autodeterminação no contexto do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará.

Os funcionários do Serviço de Farmácia expressam comportamentos de cidadania organizacional no contexto do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará.

Os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia relacionam-se de forma significativa com o comportamento de cidadania organizacional no contexto do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará.

O objetivo geral desta pesquisa consiste em verificar a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará. Para atender a esse propósito, foram delimitados os seguintes objetivos específicos:

Identificar os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará.

Identificar os comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará.

Estabelecer a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará.

Este estudo adota a tipologia de delineamento de pesquisa de Raupp e Beuren (2003), compreendendo as seguintes categorias: quanto aos objetivos, pesquisa exploratória e descritiva; e quanto aos procedimentos, pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso. Yin (2001) declara que o estudo de caso permite um conhecimento aprofundado sobre determinada realidade, preservando as características significativas dos eventos da vida real.

O presente trabalho é constituído, apresentando características de pesquisa de natureza quantitativa e qualitativa. Vieira e Zouain (2004) assinalam a necessidade de se utilizar múltiplos métodos de pesquisa para analisar os fenômenos organizacionais. Dessa forma, pretende-se compreender em uma perspectiva holística os comportamentos de cidadania no cenário de um hospital universitário.

O estudo utiliza dois instrumentos psicométricos: Inventário de Valores de Schwartz (IVS), validados no Brasil por Tamayo e Schwartz (1993), o qual identifica as prioridades axiológicas dos sujeitos, e Escala de Civismo (EC), elaborada pelos pesquisadores Porto e Tamayo (2003), com o intuito de avaliar o comportamento de cidadania organizacional (CCO). Foram abordadas três temáticas: trabalho e subjetividade dos trabalhadores, valores humanos básicos e comportamento de cidadania organizacional.

A dissertação está estruturada em seções. A primeira refere-se a esta introdução, que aborda o tema, define a questão de pesquisa e seus objetivos. A segunda enfoca os conceitos relativos ao mundo do trabalho contemporâneo, compreendendo uma análise teórica dos cenários do trabalho, contextualizando o ser social em sua subjetividade. A terceira seção trata dos valores humanos básicos, enfatizando seu conteúdo e sua estrutura. A quarta ressalta os conceitos referentes ao comportamento de cidadania organizacional. A metodologia da pesquisa compõe a quinta seção, que tem como objetivo descrever as características do fenômeno estudado, delineamento da pesquisa, perfil dos sujeitos, instrumentos, coleta e análise dos dados. A sexta seção apresenta os resultados e discussões da pesquisa, seguida das considerações finais, referências, apêndices e anexos.

2 O TRABALHO NO MUNDO CONTEMPORÂNEO E A SUBJETIVIDADE DOS TRABALHADORES

O conceito de trabalho passou a ocupar lugar privilegiado no espaço de reflexão teórica nos últimos séculos. Pode-se falar de trabalho desde os primórdios da humanidade. Existem muitas pesquisas no campo das ciências humanas estudando a variedade de significados que as pessoas atribuem ao trabalho, os quais guardam entre si correlações e contradições.

Embora seja inerente à própria condição humana, Antunes (1997) declara que o trabalho não é um objeto natural, mas uma ação essencial para estabelecer a relação entre o homem e a natureza, e entre a sociedade e a natureza. Na sua condição originária, o trabalho deriva de necessidades naturais (fome, sede etc.), mas realiza-se na interação dos homens ou deles com a natureza.

O trabalho e a forma de pensar sobre ele seguiram as condições sócio-históricas em que cada pessoa está inserida. Borges e Yamamoto (2004) assinalam que o trabalho depende do acesso que cada pessoa tem à tecnologia, aos recursos naturais e ao domínio do saber-fazer; da sua posição na estrutura social; das idéias; e da cultura presente em cada época, entre outros aspectos.

Segundo Borges e Yamamoto (2004), a forma de executar o trabalho apresenta cinco dimensões, as quais estão imbricadas umas nas outras: a concreta, que compreende a tecnologia necessária para a realização do trabalho e às condições materiais e/ou ambientais em que se realiza; a gerencial, abrangendo o modo pelo qual o trabalho é gerenciado, de acordo com o exercício das funções de planejar, organizar, dirigir e controlar; a socioeconômica, referente à articulação entre o modo de realizar o trabalho e as estruturas sociais, econômicas e políticas em plano macro da sociedade; a ideológica, consistente no discurso elaborado e articulado sobre o trabalho, no nível coletivo e societário; e a simbólica, abrangendo os aspectos subjetivos da relação de cada indivíduo com o trabalho.

O ambiente organizacional constitui-se em um espaço dinâmico, no qual se processam as múltiplas expressões dos comportamentos de cidadania. Com o intuito de contribuir para a compreensão desse ambiente repleto de nuances, esta seção propõe-se a contextualizar os cenários do mundo do trabalho, nos quais serão enfatizadas as mudanças provenientes de sua reestruturação, com repercussões sobre a vida dos trabalhadores, e a gestão nas organizações.

O ser humano constrói sua identidade como pessoa e sujeito desde a gestação, quando seus valores são semeados pelos vínculos afetivos concebidos em seu meio social e cultural. O trabalho revela-se para o ser humano como um valor inestimável, principalmente pela função social que ocupa em sua vida. Dessa forma, será abordado como categoria fundante do ser social, haja vista que é por seu intermédio que o homem transforma a si e a sociedade.

Estudar a subjetividade humana reveste-se de importância singular para compreender como se expressam os valores pessoais e os comportamentos de cidadania no ambiente organizacional. Dessa forma, serão focalizadas as peculiaridades do ser humano em sua essência como um ser biopsicossocial, cuja tríplice origem lhe confere uma complexidade singular. Pelo fato de que o tema dessa dissertação está inserido no campo das ciências humanas, serão abordados aspectos relevantes do estudo do comportamento organizacional e do ambiente de trabalho.

2.1 Cenários do mundo do trabalho

A consolidação do capitalismo, ocorrida no início do século XIX, representou um marco para a categoria trabalho, que, a partir desse momento, passou a ser considerada a atividade social mais valorizada. Durante o século XX, o capitalismo presenciou um período de intensa expansão. Os Estados Unidos da América, maior representante da economia capitalista, conseguiram como aliados os países menos desenvolvidos, os quais buscavam tomá-los como modelo, muitas vezes submetendo-se ao imperialismo norte-americano. Opondo-se a esse modelo, alguns países europeus se reuniram, formando a União Soviética, que passou a constituir o representante do regime socialista.

O término da Segunda Guerra Mundial fortaleceu a luta dessas duas potências pela hegemonia. Belluzzo (1996) acentua que, no período de pós-guerra, os Estados Unidos foram considerados o país mais rico do mundo, cujo desenvolvimento científico e tecnológico experimentou grande avanço; enquanto isso, a União Soviética mantinha reserva sobre o seu desenvolvimento. Analisando as transformações ocorridas nos anos 1970, Mattoso (1996) considera que a ordem econômica vigente entrou em colapso, em decorrência da destruição das formas organizadas e das estruturas que sustentavam e regulavam o capitalismo de pós-guerra; assim, a economia mundial passou a ser regida por um capitalismo desregulado. Por outro lado, o socialismo real, defendido pela União Soviética, ficou desacreditado, ocorrendo a dissolução do bloco soviético.

A década de 1980 presenciou, principalmente nos países de capitalismo avançado, momento histórico caracterizado pelas transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva, nos modos de representação sindical e política. As modificações afetaram a classe trabalhadora, atingindo não só a sua materialidade, mas também a sua subjetividade.

Em uma visão ampla, Mattoso (1996) assevera que a globalização da economia teve início com o processo de internacionalização do capital, no fim do século XIX, no entanto seu maior impulso ocorreu no término da Segunda Guerra Mundial, época em que as empresas multinacionais ganharam importância, integrando o mundo em uma nova rede de relações. A partir dos anos de 1970, a Terceira Revolução Industrial provocou mudanças para o mundo do trabalho. O avanço da globalização e a revolução tecnológica constituem essa nova configuração.

A globalização trouxe consigo a reestruturação mundial do capitalismo e o novo paradigma da produção industrial. Segundo Mattoso (1996), a consolidação da política neoliberal determinou ajustes estruturais na economia e na flexibilização do trabalho; o sistema de produção em massa, em crise desde a década de 1960, foi substituído pela produção racional, que passou a ser adotada nas grandes empresas dos países ricos. Ao final dos anos de 1980, a estratégia neoliberal foi absorvida pelo governo brasileiro. Foi o início do processo de ajustamento subordinado aos novos rumos da economia mundial. Esse processo se cristalizou com o Plano Real, com suporte no qual o Brasil aderiu ao caminho proposto no Consenso de Washington, no qual prevalecia a idéia de que não existiria outra saída às economias emergentes e inflacionárias senão sua plena subordinação às determinações de políticas recomendadas pelos países centrais e organismos internacionais.

Consoante Furtado (1997), a concentração de capital permitiu que as empresas se relacionassem diretamente, secundarizando o papel do Estado como coordenador da dimensão econômica. Dessa forma, percebe-se que as empresas assumem funções econômicas e políticas de abrangência supranacional. Esse novo modelo de internacionalização da economia, denominado globalização, caracteriza-se por constituir uma interação mundial que combina a ação de grandes grupos econômicos entre si e no interior de cada um deles.

A nova forma de concentração do capital e a internacionalização da economia impulsionaram as grandes empresas que passaram a ter capacidade de acumulação e transferência financeira, podendo desenvolver estratégias próprias nos países onde se localizam suas matrizes e abrigam suas filiais, independentemente dos governos. Diante dessa

realidade, surgiram organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas (ONU), o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Mundial e outros, os quais representam a existência de poderes políticos no plano nacional ou transnacional, assumindo a capacidade de exercer ações de relação macroeconômica (FURTADO, 1997).

Analisando as mudanças provenientes desse novo quadro econômico, Goulart e Guimarães (2002) postulam a idéia de que

A expressão ideológica deste processo de transformação das estruturas de poder é o que se tem denominado neoliberalismo. Este modelo político-econômico, ao defender o livre mercado concorrencial em oposição à ação mediadora do Estado nas crises econômicas, legitima a ação dos grupos econômicos que elaboram seus planos numa perspectiva que não leva em conta interesses de cunho nacional.

Apesar da crescente difusão da reestruturação do trabalho, novas e velhas práticas produtivas coexistem, tanto no plano técnico-operacional como no âmbito da gestão do trabalho e da qualificação. Todas as empresas vivem hoje um processo de mudança.

Diante dessa realidade, é possível observar mudanças provenientes do novo cenário econômico e político, os quais atingem o tecido social e, de forma particular, o mundo do trabalho. Analisando esse período de reestruturação produtiva, Goulart e Guimarães (2002) asseveram que as empresas buscam ocupar melhor lugar no mercado e, para isso, introduzem novas tecnologias. O maior foco de inovação não é, contudo, o da tecnologia, mas o organizacional, o qual envolve novas formas e técnicas de gestão da produção e processos de trabalho. Essas tecnologias organizacionais incluem, entre outros: programa de qualidade, com ferramentas de controle: os círculos de controle de qualidade (CCQ), o controle estatístico do processo (CEP) e a melhoria contínua; as células de produção e os grupos semi-autônomos; o melhor aproveitamento do tempo de produção, que é garantido pelo *just in time*, o *kanban*, placas utilizadas para a reposição das peças; e a tecnologia de grupo.

As inovações tecnológicas geradas durante a Terceira Revolução Tecnológica em meados da década de 1970 engendraram um novo paradigma técnico-econômico, cujos fundamentos são as novas tecnologias de informação e as inovações organizacionais relacionadas. Como observam Thorstensen et al. (1994, p. 20),

No núcleo das transformações recentes está a combinação da revolução microeletrônica, originada nos Estados Unidos, com o modelo de organização flexível, desenvolvido inicialmente no Japão. Esse novo paradigma está redefinindo não só os parâmetros de desenvolvimento, desenho, produção e comercialização de bens industriais e de serviços, mas também as suas formas de organização e de gestão.

A década de 1990, quando a globalização exerceu efeitos sobre o mundo, representou o período de intensas transformações econômicas, tecnológicas e sociais já ocorridas na

história da humanidade. Pressionado pelos desafios impostos pela economia mundializada, o Terceiro Milênio iniciou-se, situando o trabalho como categoria central no âmbito de suas preocupações, já que a competitividade, então estabelecida sem fronteiras, requer produtividade com qualidade. Para isso, torna-se fundamental a existência de trabalhadores competentes.

As transformações da economia mundial trouxeram impactos sobre o comércio, a relação entre as nações e a vida das empresas. Tais transformações e inovações desencadearam profunda reestruturação em todas as atividades industriais e de serviços, bem como nas estruturas das organizações e no próprio comportamento das pessoas.

A reestruturação produtiva teve início nos anos de 1970 em países desenvolvidos. Segundo Carvalho (1994), no Brasil e em outros países em desenvolvimento, a transição para a nova etapa do capitalismo sucedeu mais tardiamente. Nos anos de 1980, o empresariado tomou consciência da importância da reestruturação produtiva. Imerso em um contexto de transformações produtivas, tecnológicas, geopolíticas, comerciais e financeiras, o mundo do trabalho começou, então, uma nova etapa.

As mudanças processadas no mundo do trabalho provocaram alterações na dinâmica das relações e na constituição de um novo perfil de trabalhador. Goulart e Guimarães (2002) configuram a idéia de que o elemento central dessa reestruturação do trabalho consiste no deslocamento do foco do componente manual do trabalho para o componente intelectual, o que passou a requerer qualificação profissional dos trabalhadores. A assimilação, pelas empresas, das novas tecnologias de processo, trazidas pela microeletrônica, informática e outras técnicas afins, passa a requerer do trabalhador novas competências, raciocínio abstrato, capacidade de trabalhar em grupos e facilidade de comunicação.

Esse período de aceleradas mudanças na economia e na reestruturação do trabalho resultou na implementação de práticas inovadoras de produção como uma estratégia de sobrevivência. Goulart e Guimarães (2002, p. 25) expressam a noção de que,

Como a globalização tornou transnacionais as empresas, as regras de competitividade globalizaram-se e as empresas em todo o mundo tiveram de adequar-se aos novos critérios. A adoção da nova prática produtiva é uma questão de sobrevivência, em face do novo contexto econômico e social [...]. Toda a cadeia produtiva vai sendo pressionada a operar com os princípios de qualidade e produtividade exigida em escala global.

A compreensão dessas mudanças na natureza das organizações é de fundamental importância para que se possa entender as novas relações de trabalho e o trabalho humano nesse novo contexto, isto é, as atitudes e habilidades que passaram a ser requeridas das pessoas que atuam nesse novo mundo organizacional em gestação. Conforme Birchal e Muniz

(2002), as mudanças no modelo organizacional ocorrem em quatro dimensões: filosófica/cultural, estrutural, tecnológica e no âmbito das relações de trabalho. Concernente à dimensão filosófica/cultural das organizações, observam-se a presença de uma cultura de resultados e uma filosofia que enfatiza a competitividade. Na dimensão estrutural, as transformações conduzem à adoção de um modelo organizacional em que predominam a descentralização, a horizontalização das estruturas, a organização flexível, a multifuncional e a estrutura orientada para o mercado/cliente.

No campo tecnológico, Birchal e Muniz (2002) declaram que as transformações acontecem em dois níveis: o gerencial e o de produtos e serviços. No nível gerencial, pode-se constatar a existência de grupos autogerenciáveis, estímulo à educação contínua, ao desenvolvimento de comportamentos proativos, liderança e ênfase nos processos. No nível dos produtos e serviços, percebe-se a mudança com a implantação de tecnologias, sistemas corporativos e integrados, foco nas atividades-fim e a terceirização das atividades-meio, e busca pela excelência no atendimento.

No que tange à dimensão das relações de trabalho, Birchal e Muniz (2002) ressaltam a flexibilização das relações contratuais e da co-responsabilidade pela manutenção dos empregos e pelo desenvolvimento profissional das pessoas. Os autores postulam a idéia de que, na nova realidade organizacional, as pessoas são percebidas como talentos a serem desenvolvidos. Observa-se uma diminuição da responsabilidade exclusiva da organização no desenvolvimento das pessoas, que se tornam co-responsáveis pelo autodesenvolvimento.

As organizações devem proporcionar aos seus empregados oportunidades de auto-aperfeiçoamento, intencionando o aprimoramento das capacitações existentes ou desenvolvendo novas habilidades, como única forma de atrair e manter o capital intelectual de melhor qualidade, trunfo último de sucesso organizacional nesse século. Birchal e Muniz (2002, p.45) asseguram que

[...] a revolução nas tecnologias de informação e comunicação fez do conhecimento a nova fonte de competitividade. O conhecimento é a nova matéria-prima e, na medida em que ele é aplicado a produtos, empresas e negócios como um todo, tudo muda e se transforma. O ponto final deste processo de transformação tecnológico é curioso paradoxo – a diminuição relativa da importância da tecnologia como uma vantagem competitiva [...]. Ao invés disso, são as pessoas, com seus conhecimentos, habilidades, capacidades e dedicação, que em última instância determinam se ou não uma empresa em particular poderá ser bem-sucedida. Desta forma, é o capital intelectual que conta.

Os autores reconhecem que as pessoas, com seus talentos e capacidades, é que constituem o sucesso da organização. Essa premissa se aplica ao ambiente hospitalar, objeto deste estudo, principalmente porque os profissionais de saúde que desenvolvem seu trabalho

junto ao Serviço de Farmácia se empenham para obter sua missão primordial de garantir a assistência farmacêutica aos clientes internos e externos. Dessa forma, o êxito nessa função somente será alcançado se houver a conscientização da relevância do papel social desempenhado por todos os que compõem a equipe.

Como o conhecimento reside nas pessoas e nas organizações onde elas trabalham, a primazia do saber requer que as empresas repensem suas formas de relacionamento com seus empregados. Diante desse novo cenário de mudanças estruturais, o qual afeta diretamente o mundo do trabalho, convém repensar os métodos em gestão contemporâneos, compreendendo o conjunto de práticas administrativas postas em execução pela direção de uma organização para atingir os seus objetivos.

Chanlat (1995) destaca quatro métodos em gestão: tayloriano, tecnoburocrático, qualidade total e participativo. O método da gestão tayloriano caracteriza-se pela divisão do trabalho fragmentada, tarefas repetitivas, remuneração atrelada ao rendimento, separação entre a concepção e a execução do trabalho. O ser humano é percebido como dotado de energia física e movido por motivações de natureza econômica. O método da gestão tecnoburocrático caracteriza-se por uma pirâmide hierárquica, divisão do trabalho parcelada, sistema de controle e centralização do poder. O ser humano está submetido às normas e aos limites determinados em suas atividades. O método da qualidade total salienta a autonomia no trabalho, recompensas materiais e simbólicas, flexibilidade e polivalência do trabalhador. O homem busca constantemente desafios e a superação de si mesmo. Já o método participativo fomenta a atuação dos funcionários em níveis de organização do trabalho, de poder ou de resultados. Deve-se conceder autonomia à pessoa para a realização do trabalho e integrá-la à gestão da organização.

2.2 Trabalho e ser social

O homem, em sua essência, é um ser vivo e, dessa forma, necessita retirar da natureza o suprimento à sua existência. O que diferencia as várias espécies vivas é o caráter da interação com a natureza, em que, mediante essa atividade, trocam substâncias com o meio. A espécie humana distingue-se das demais espécies vivas porque sua atividade vital é consciente. A atividade vital humana, isto é, aquela que realiza seu metabolismo com a natureza e garante sua reprodução como ser vivo, é o trabalho. Marx (2006, p. 211) declarou que

Antes de tudo, o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças.

O trabalho está no centro da criação do homem e da sociedade. Para nascer o ser social, é necessário determinado grau de reprodução orgânica, que conceda base ao surgimento da consciência, ou seja, que a capacidade de pensar atue juntamente à ação material do homem, dirigindo-a, pondo finalidade à efetivação do trabalho. Portanto, o trabalho no ser social é o momento fundante e diferenciador. Essa atividade peculiar do homem só emerge porque este possui capacidades de compreender o mundo circundante.

Consoante preconiza Marx (2006, p. 211), a consciência é a diferença fundamental entre o trabalho genuinamente humano e o instintivo.

[...] Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão e a abelha supera mais de um arquiteto ao construir sua colméia. Mas, o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade. No fim do processo do trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador.

Nessa passagem, além da distinção entre o trabalho humano e aquele instintivo, Marx (2006) mostra os dois momentos constitutivos do ato do trabalho: o ideal (da prévia-ideação) e o da ação material. Por conseguinte, o trabalho tem dois componentes: o ato de pensar e o de produzir.

Um fator presente em todo trabalho é o domínio do ser humano sobre si, é a direção dos seus sentimentos e afetos de acordo com a finalidade e com o processo do trabalho. Esse movimento de autodomínio é abordado por Marx (2006, p. 211) como dinâmica imanente ao trabalho, pois o homem, ao trabalhar,

Põe em movimento as forças naturais do seu corpo, braços e pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil à vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo, modifica sua própria natureza. Desenvolve as potencialidades nela adormecidas e submete ao seu domínio o jogo das forças naturais.

Nesse sentido, pode-se assinalar que existe um processo de transformação, cujo objeto de trabalho (a pedra, por exemplo) passa por uma mudança qualitativa (o machado, por exemplo). Dessa forma, ocorre com o ser que trabalha, com os seus movimentos. Nas palavras singulares de Marx (2006, p. 212), pelo trabalho, o homem

[...] não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em mira, o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar e ao qual tem de subordinar sua vontade. E essa subordinação não é algo fortuito. Além do esforço dos órgãos que trabalham, é mister a vontade adequada que se manifesta através da atenção durante todo o curso do trabalho.

Pode-se depreender que, pela atividade do trabalho, o homem não transforma só a natureza externa, mas a si mesmo; não toma apenas a realidade natural como objeto de transformação consciente, mas a própria realidade humana. Com o desenvolvimento do trabalho, o homem toma consciência das leis da natureza, elevando a autoconsciência. Nesse processo, o ser social se capacita para o domínio da natureza externa e da sua própria natureza. Eis por que o trabalho é o fundamento da humanidade do homem, é o meio pelo qual ele se constitui por si.

Conforme Macário (1999), nos atos de trabalho, ocorre, desde o início, um processo em que o homem faz da natureza seu objeto de trabalho e, ao fazê-lo, também faz de si próprio objeto de sua vontade, isto é, o homem desenvolve posições teleológicas dirigidas ao objeto externo e a si próprio. Dessa forma, pode-se assinalar a noção de que, nos atos transformadores da natureza externa e naqueles que intencionam o controle afetivo-emocional do ser que trabalha, ocorre sempre o distanciamento do sujeito, mediante a consciência, transformando tudo o que é colhido por instinto em ato de consciência. Por outro lado, percebe-se que, no trabalho mais simples, estão presentes dois tipos de posições teleológicas: a primeira refere-se ao objeto da natureza que se pretende transformar, e a outra se refere ao próprio homem que trabalha.

Convém ressaltar que a generalização inerente ao trabalho contribui para impulsionar a criação da sociabilidade humana, considerando o momento de autoconstrução do ser social. Segundo a concepção de Lukács (1981 apud MACÁRIO, 1999, p. 41),

[...] O homem torna-se um ser que dá respostas precisamente na medida em que – paralelamente ao desenvolvimento social e em proporção crescente – ele generaliza, transformando em perguntas seus próprios carecimentos e suas possibilidades de satisfazê-los; e quando, em sua resposta ao carecimento que a provoca, funda e enriquece a própria atividade com tais mediações, freqüentemente bastante articuladas.

Tomando como base o pensamento do autor, é válido declarar que a carência material põe em movimento o trabalho; porém, ao procurar suprir tais necessidades, o homem, mediado pela consciência, questiona essa mesma necessidade, procurando respondê-la. Dessa forma, tanto na pergunta que elabora como na resposta que constrói, o homem generaliza.

Generalizar significa um movimento concreto de contínua socialização do homem. Efetivamente, quando o autor se refere à generalização por meio da pergunta, está colocando em foco o primeiro ato constitutivo do trabalho: o momento da “prévia-ideação”. Generalizar, nesse momento, compreende que o homem utiliza o patrimônio sociocultural genérico acumulado desde os primórdios, instrumentaliza-o, para imaginar, representar mentalmente, elaborar um plano de operação da realidade presente.

Macário (1999) observa que os meios de trabalho surgem e se tornam propriedade genérica da humanidade pela capacidade de abstração que tem o homem, transformando toda experiência peculiar em conceito geral. Por outro lado, tais experiências, elevadas ao nível abstrato do conceito, tornam-se independentes da situação real que as engendrou, podendo ser incorporadas por qualquer indivíduo em qualquer parte do mundo. Nesse sentido, aplica-se o termo generalizar à capacidade inerente ao homem de acumular socialmente todo o saber, o aprendizado, a descoberta que tem origem na interação com o meio natural e, mediado pelas relações sócio-genéricas, transmitir tais saberes e experiências.

Lessa (1996) menciona que o homem é um ser genérico, um ser cuja existência é determinada pelas vinculações sociais que mantém com os demais, tendo por base as relações de permuta com a natureza. Salienta-se que, no momento em que aumenta o domínio do homem sobre a natureza, o qual é efetuado socialmente, as relações sociais se tornam complexas, formando uma realidade genérica universal que interfere diretamente na vida de todos os indivíduos. Conforme declara Lessa (1996, p. 65): “[...] Nos dias de hoje, o que ocorre em cada parte do mundo diz respeito a todas as pessoas: nossas vidas individuais estão tão articuladas com a do gênero humano que a trajetória deste último determina, em larga escala, o destino de cada indivíduo”.

O ser humano, em sua trajetória de vida e no trabalho, constrói a si mesmo, mediado pelas múltiplas relações que estabelece com a natureza e com seus pares, diferenciando-se pela sua capacidade de agir de forma consciente. Abordando esse aspecto, Lessa (1996, p.66) exprime que

[...] O devir - humano dos homens se consubstancia na constituição, historicamente determinada, de um gênero humano cada vez mais socialmente articulado e portador de uma consciência crescentemente genérica. E o impulso detonador desse processo é a tendência à generalização inerente ao trabalho: por isso, o trabalho é a categoria fundante do ser social.

O trabalho, portanto, está na base da humanização do homem, pois apresenta a capacidade de transformar a essência do ser e da natureza, alicerçando-o enquanto indivíduo social e consolidando a sociabilidade como um todo. Destarte, considera-se o trabalho como fundador do ser social. No plano ontológico, o trabalho funda o indivíduo e o gênero humano, e a atividade do trabalho só se efetiva por meio de determinadas formas históricas de sociabilidade.

A compreensão do trabalho abordada nesse item refere-se à sua forma universal, como condição da existência humana. Em linguagem marxiana, trata-se do trabalho como produtor de valor de uso. Trazendo a exposição para o âmbito das relações sociais, entretanto, percebe-

se que, na esfera da sociabilidade capitalista, cuja lógica é a produção e a troca de mercadorias, o trabalho inverte-se de produtor de valor de uso para produtor de valor de troca. Diante dessa realidade, verificam-se várias conseqüências para a vida humana, pois o trabalho assume forma específica de estranhamento, que avilta o homem e sua dignidade.

Torna-se necessário, desse modo, que a exposição seja encaminhada para a compreensão do ser humano em seu contexto de trabalho, enfatizando o aspecto da subjetividade que norteia o comportamento em todas as suas dimensões. Esse tema será abordado em seguida.

2.3 Trabalho e subjetividade

Pessoas constituem o princípio essencial da dinâmica da organização, imprimindo vitalidade às atividades e aos processos, contribuindo para a organização se posicionar de maneira cooperativa e diferenciada com clientes no ambiente de negócios em geral. Pessoas tornam-se fontes verdadeiras de vantagens competitivas por causa de seu valor, de suas qualidades e da sua capacidade de combinarem emoção e razão, subjetividade e objetividade, quando desempenham suas atividades, interagem e decidem.

O trabalho constitui-se como uma esfera importante para a auto-realização e o fortalecimento da auto-estima. É por seu intermédio que se potencializa uma participação mais efetiva na vida social, na medida em que pode proporcionar *status* e reconhecimento aos seus grupos de referência, balizas na conquista da identidade e da sociabilidade humana.

Pode-se compreender o ser humano, em sua subjetividade, como um ser uno. Ele é único enquanto espécie e indivíduo. Na perspectiva de Chanlat (1996), quando se observa o *homo humanus*, ele se revela como um todo, no qual diferentes elementos se apresentam interligados. Ser fundamentalmente biopsicossocial, o homem, em sua história social, relaciona-se à natureza e à cultura que o envolvem, transformando-as. O autor ressalta que todo o saber que se pode acumular sobre determinado aspecto da vida humana não pode explicar os outros aspectos. Somente uma percepção unitária o pode fazer, embora esta representação permaneça uma construção inacabada. Somente um conceito que procura apreender o ser humano na sua totalidade pode dele se aproximar sem, contudo, jamais o exaurir totalmente.

Conforme essa abordagem, percebe-se que o ser humano apresenta características peculiares que o tornam singular; por isso, a essência do homem é elaborada em toda a sua

trajetória de vida nas múltiplas relações sociais que afluem para construir a história única de cada pessoa ao longo de suas experiências. Compreende-se, portanto, que cada pessoa traz em si a complexidade de sua existência, sendo necessário inseri-la em seu contexto sócio-histórico e cultural para que se possa compreendê-la em sua plenitude.

Em uma perspectiva antropológica, Chanlat (1996, p.28) define o homem como

[...] um ser genérico, isto é, uma pessoa que se define por pertencer à espécie humana, pelas características que são sua consequência - bipedia, pensamento, linguagem, liberação das mãos, etc. - e pelo fato de que cada indivíduo carrega consigo, para citar Montaigne, o formato inteiro da humanidade. Aliás, este ser genérico se encarna sempre em um ser concreto: homem ou mulher, adulto ou criança, pai ou marido, professor ou executivo, operário ou camponês, africano ou ocidental. E esta existência singular do indivíduo no mundo que lhe confere sua especificidade.

Estudando as qualidades inerentes ao homem, Chanlat (1996) caracterizou a pessoa como um ser genérico pelo fato de referir-se à espécie humana, cujos atributos são comuns aos seres e os tornam singulares, tais como a capacidade de elaboração do pensamento e da comunicação. Dessa forma, o homem expressa suas idéias na realidade cotidiana sob uma forma concreta e particular em uma situação real. Toda pessoa tem assim, ao mesmo tempo, o genérico e o específico. O estudo dos valores e do comportamento de cidadania nas organizações não pode, por conseguinte, abstrair-se de considerar esses aspectos da natureza do ser humano.

Considerando a compreensão do homem como um ser social e historicamente construído, Góis (2005, p. 39) ressalta que o ser humano

[...] É uma realidade histórico-cultural que se encontra fortemente enraizada em um processo social que lhe é próprio, em um modo de vida social peculiar, em uma estrutura social de classes e em um determinado espaço, histórico, geográfico, social, cultural, econômico, simbólico e ideológico [...] vivendo em uma dada realidade concreta, físico-social, participando de uma rede de relações sociais complexas (mais além do interpessoal e do grupal).

A abordagem conceitual de Góis (2005) enfoca uma visão holística da pessoa humana, ressaltando que cada ser é único em sua existência, possuindo uma realidade histórica e culturalmente elaborada. O autor reconhece que cada indivíduo se insere em determinado espaço simbólico e ideológico, cuja participação nas diversas redes de relações sociais contribui para tecer sua trajetória.

Uma das características primordiais do ser humano reside em sua capacidade de pensar e agir. Chanlat (1996, p.28) declara que “a reflexão e a ação são duas das dimensões fundamentais da humanidade concreta”. No entendimento do autor, toda pessoa humana em seu cotidiano é capaz de delinear de forma inteligível seus planos e suas ações, elaborando de maneira contínua reflexões sobre atitudes e pensamentos. Logo, antes de agir concretamente

sobre determinada realidade, deve-se pensar criticamente, elaborando ações que gerem mudanças qualitativas no ambiente individual e social onde o homem está inserido.

Chanlat (1996, p. 29) menciona que a autonomia constitui também um aspecto peculiar ao ser humano.

Em todo sistema social, o ser humano dispõe de uma autonomia relativa. Marcado pelos seus desejos, suas aspirações e suas possibilidades, ele dispõe de um grau de liberdade, sabe o que pode atingir e que preço estará disposto a pagar para consegui-lo no plano social. O universo organizacional é um dos campos em que se pode observar ao mesmo tempo esta subjetividade em ação e esta atividade da reflexão que sustenta o mundo vivenciado da humanidade concreta.

No ambiente da farmácia hospitalar, são operacionalizadas muitas atividades intelectuais, que presumem a necessidade de profissionais competentes, capazes de desenvolver a autonomia no seu cotidiano de trabalho. Conforme preceitua Chanlat (1996), o ser humano apresenta-se imbuído de desejos de alcançar seus objetivos. Ao contemplar as possibilidades de realizá-los, depara-se com certo grau de liberdade para eleger de forma consciente suas prioridades.

Uma das peculiaridades do ser humano, essencial para o seu crescimento individual e coletivo, refere-se à sua capacidade de expressar-se por meio das palavras. Reconhecendo o valor da linguagem, Chanlat (1996, p. 29) menciona que

A construção da realidade e as ações que pode empreender o ser humano não são concebidas sem se recorrer a uma forma qualquer de linguagem. É graças a esta faculdade de expressar em palavras a realidade, tanto interior quanto exterior, que se pode aceder ao mundo das significações.

O universo do discurso e da linguagem inerente ao ser humano transforma-se, então, em um aspecto relevante para compreender a natureza humana em suas interações sociais. Considerando o pensamento do autor, pode-se observar que todas as atitudes humanas estão impregnadas de significados, pois as palavras imprimem sentidos às ações e às idéias. É pela manifestação da fala que se materializam os planos elaborados na dimensão ideológica, em que a comunicação se torna fundamental para consolidar as relações no ambiente organizacional.

A linguagem apresenta várias funções essenciais para a compreensão do comportamento humano. Sapir (1968 apud GIRIN, 1996) assinala que ela representa um instrumento de socialização, haja vista que a língua comum constitui um símbolo que produz solidariedade social e une os indivíduos que expressam a mesma língua. O autor acrescenta que a linguagem serve para a acumulação cultural e para a transmissão da história. Refletindo sobre essas funções, depreende-se a importância das organizações proporcionarem um espaço

para que se manifeste a comunicação, principalmente porque constitui um caminho para a socialização, fortalecendo, dessa forma, as relações sociais no contexto do trabalho.

Ao reconhecer que o universo do trabalho produtivo constitui também um universo de relações, Girin (1996) explica que a organização possui dupla face: de um lado, a atividade, a qual compreende um sistema de ações voltadas para certos fins, abrangendo atos de comunicação ligados aos objetivos da instituição, e, de outro, a organização social, cujas atividades de comunicação comportam atos orientados para a coletividade, tais como as cerimônias e as celebrações coletivas, contribuindo para fomentar o sentimento de filiação e o vínculo social.

Convém salientar a importância da linguagem no ambiente hospitalar, principalmente pela capacidade de despertar o vínculo social e o reconhecimento da comunicação como instrumento de socialização e consolidação das relações sociais. Sob esse prisma, considera-se que uma das características do ser humano reside em sua capacidade de estabelecer diálogos com o outro, em que, mediante a linguagem, os símbolos são formulados e transmitidos coletivamente no contexto social e de trabalho.

Chanlat (1996) assinala que, por meio das relações que a pessoa mantém com o outro e do jogo de identificações, ela percebe sua existência reconhecida ou não. A constituição de todo ser humano como sujeito passa pela relação com o outro. O autor menciona que, por meio das interações sociais, a pessoa constitui-se, reconhece a si, sente prazer e sofrimento.

A vida organizacional constitui-se em um ambiente fértil no qual se processam as relações sociais. Conforme assevera o autor, o ser humano apresenta a intenção de se relacionar com seus pares, ensejando sentimento de pertença, em que a pessoa poderá, por via dessa relação, reconhecer-se e constituir-se como sujeito, experienciando sentimentos ambíguos e atendendo as suas necessidades psicossociais.

A organização representa espaço privilegiado da experiência humana, constituindo, também, um ambiente apropriado para a consolidação das vivências de natureza simbólica. Nos seus estudos, Chanlat (1996) pretende que o universo humano é um mundo de signos, imagens, metáforas e símbolos. Todo ser humano e toda sociedade produziram uma representação do mundo que lhes confere significação. A imaginação simbólica busca representar para si o ausente e o imperceptível.

O homem exhibe a capacidade de produzir símbolos, o *homo simbolicus*; no entanto percebe-se que, no espaço organizacional, há uma tendência a subestimar a imaginação simbólica, reconhecendo o primado da razão e da ciência. Contestando esse pensamento, Durand (1994 apud CHANLAT, 1996, p.31) expressa a ideia de que

A razão e a ciência estabelecem apenas uma relação entre os homens e as coisas, mas o que estabelece uma relação entre os homens, na relação de satisfações e apenas quotidianas dos homens entre si, é esta representação afetiva, exatamente porque é vivida e constitui o domínio secreto das imagens.

Refletindo sobre a importância do simbólico na dinâmica organizacional, pode-se depreender que as representações simbólicas elaboradas pelo homem em suas relações sociais são fundamentais, pois servem de base para delinear a sua existência na sociedade, contribuindo, dessa forma, para a construção do universo de significações inerentes ao ser humano.

Ampliando a compreensão do conceito de símbolo, Bouchard (1996, p.258) exprime que

o símbolo pertence ao imaginário e não considera o imaginário como o estado infantil da razão. A força de representações, de alusões, de sugestões e de aproximações, o símbolo traduz formas e realizações de que forçosamente participamos, mas que ainda não conseguimos expressar. Então, o símbolo não é, imediatamente, uma peça do sistema da comunicação funcional. Pelo contrário, é um procedimento ativo da consciência que, por meio da representação, procura, sem cessar, dar mais sentido, tanto à ordem da percepção, quanto à da imaginação.

Salienta-se que Bouchard (1996) estende o conceito simbólico, relacionando-o como um procedimento ativo da consciência, no qual, por meio da representação, o homem expressa suas realizações e experiências não manifestadas. Dessa forma, percebe-se o valor dos símbolos no contexto de trabalho, no qual as experiências vivenciadas nas situações do cotidiano do trabalho e da vida social podem ser conhecidas e externadas, por intermédio das representações formuladas pelos trabalhadores.

Chanlat (1996, p. 31) assinala que “todo ser humano está inserido no espaço e no tempo. Estas duas dimensões, que são inseparáveis, definem os quadros geo-históricos da ação humana, pois um movimento no espaço é também um movimento no tempo”. Tomando como base essa afirmação, depreende-se que o espaço remete o homem aos diferentes lugares que constituem sua história pessoal e social. Todo indivíduo origina-se de determinado lugar, desenvolve-se em um ambiente social particular, ocupa uma posição profissional e trabalha em determinada organização. O tempo delimita as relações sociais e remonta às experiências psicológicas e sociais que caracterizam as atividades individuais e coletivas.

Adicionalmente, Fischer (1989 apud CHANLAT, 1996, p. 31) argumenta que a organização constitui um lugar singular de onde emergem múltiplos exemplos espaciotemporais:

[...] É por esta razão que os lugares e as posições que ocupamos a título individual ou coletivo são objetivos de diversos investimentos: afetivo, material, profissional, político e outros mais. Fontes de enraizamento, estes investimentos reafirmam a

identidade pessoal e coletiva. A organização enquanto lugar privilegiado de enraizamento fornece também inúmeros exemplos espaciotemporais.

Percebe-se que o universo organizacional constitui lugar propício para experiências espaciotemporais. Essas experiências estão revestidas de significados para o ser humano, pois o ambiente de trabalho representa um espaço privilegiado onde se processam as relações sociais e se consolidam as identificações com a profissão e com os objetivos da instituição.

Será focado o comportamento organizacional na perspectiva de autores diversos, ressaltando-o como um campo de estudo, o qual contribui para o desempenho organizacional.

2.4 Comportamento organizacional e ambiente de trabalho

Justifica-se a abordagem do tema comportamento humano no trabalho pela compreensão de que os estudos sobre valores e comportamento de cidadania estão presentes no campo do comportamento organizacional (CO). Na década de 1960, emergiram as primeiras experiências para delimitar esse campo, quando Pugh (1969) o definiu como o estudo da estrutura e do funcionamento de organizações e do comportamento de grupos e de indivíduos, argumentando a idéia de tratar-se de uma ciência apoiada em outras disciplinas como Psicologia, Sociologia e Economia.

Ancorados nos argumentos de que as atividades organizacionais constituíam um objeto de estudo e não um contexto para a aplicação dos conhecimentos psicológicos, Payne e Pugh (1971 apud SIQUEIRA, 2003) apresentaram um esquema conceitual para o comportamento organizacional, com quatro níveis de análise: indivíduos; equipe ou pequenos grupos de trabalho; departamentos ou outros setores organizacionais; e a organização como um todo. Para estruturar a dinâmica de relações entre as variáveis de cada um dos quatro níveis de análises, os autores as organizaram em quatro categorias distintas: variáveis relativas ao ambiente, as quais se referem às características dos diversos grupos e setores da organização, principalmente no tocante ao modelo da gestão; aos objetivos/recursos, destacando que cada organização traça objetivos e metas, delimitando os recursos para alcançá-los; a estrutura/processos, os quais se referem à dinâmica dos processos de trabalho para a obtenção dos resultados; e ao comportamento avaliado, o qual expressa a importância de desenvolver estratégias de avaliação das atividades operacionalizadas na organização.

A relevância do campo de estudo do comportamento organizacional foi reconhecida pela *Annual Review of Psychology* que, a partir de 1979, passou a publicar periodicamente revisões sobre os temas de interesse dessa nova disciplina. Ao realizar a revisão teórica sobre

o tema, Staw (1984, p.628) definiu comportamento organizacional como "[...] um campo multidisciplinar que examina o comportamento de indivíduos dentro de ambientes organizacionais, como também a estrutura e o comportamento das próprias organizações".

Procedendo aos seus estudos, Staw (1984) classificou duas áreas para o comportamento organizacional: a primeira refere-se à dimensão macro do comportamento organizacional, compreendendo as questões sobre a estrutura, o *design* e as ações das organizações dentro de contextos socioeconômicos. A segunda compreende a dimensão micro do comportamento organizacional, abrangendo o estudo das atitudes e comportamentos individuais, bem como os processos de influência dos sistemas organizacionais. Observa-se que o autor procura conectar o comportamento do indivíduo (nível micro) às ações organizacionais (nível macro). Pode-se garantir que o comportamento humano expresso no ambiente organizacional apresenta-se revestido de valores pessoais, que poderão influenciar as atitudes e as relações sociais que se processam no cotidiano de trabalho.

Salienta-se que há divergências entre os pesquisadores quanto à conceituação de comportamento organizacional. Na concepção de Wagner III e Hollenbeck (2000, p.6), "é um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas". Subjacentes a esta definição, os autores consideram três aspectos relevantes para se compreender o significado de comportamento organizacional: o primeiro concernente aos comportamentos observáveis no contexto de trabalho, bem como às ações internas, tais como pensar, perceber e decidir, as quais acompanham as ações externas; o segundo refere-se ao estudo do comportamento das pessoas tanto como indivíduos quanto como membros de unidades sociais (grupos e organizações); e o terceiro refere-se à análise do comportamento dentro dessas unidades sociais, procurando compreender os eventos como processos grupais ou organizacionais.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (2000), o comportamento organizacional compreende três áreas, cada uma com suas bases nas ciências sociais: o comportamento micro-organizacional, que se refere ao comportamento do indivíduo ao desempenhar seu trabalho, focalizando os aspectos psicossociais e as dimensões de sua atuação no contexto organizacional; o comportamento meso-organizacional que se concentra na compreensão dos comportamentos das pessoas que trabalham em equipe e em grupos; e o comportamento macro-organizacional, o qual abrange o entendimento da organização como um todo, cujas contribuições teóricas são provenientes da Sociologia, Ciência Política, Antropologia e Economia.

A estrutura do comportamento organizacional elaborado por Wagner III e Hollenbeck (2000) demonstra que o comportamento humano no trabalho é contemplado por três dimensões: individual, grupal e organizacional. O trabalhador pode desenvolver suas potencialidades criativas no campo micro-organizacional, no qual sua atuação terá impacto no contexto grupal e organizacional. Logo, na óptica dos autores, o comportamento organizacional é um campo de estudo centrado nos processos de análises do comportamento humano, abrangendo a capacidade de atuar em uma perspectiva que contribuía para a previsão, explicação e modificação do comportamento humano no ambiente organizacional.

Robbins (1999) definiu comportamento organizacional como uma ciência comportamental aplicada constituída sobre contribuições de importantes disciplinas comportamentais, cujas áreas compreendem a Psicologia, Sociologia, Psicologia Social, Antropologia e Ciência Política. O autor apresenta um modelo básico de comportamento organizacional, propondo que existam três níveis de análise e que, conforme se move do nível individual para o nível de sistemas de organização, aumenta-se, sistematicamente, a compreensão do comportamento das organizações. Robbins (1999, p.14) acrescenta que

[...] Os três níveis básicos são análogos aos blocos de construção; cada nível é construído por cima do nível anterior. Conceitos de grupo surgem da fundação assentada na seção do indivíduo; superpusemos restrições estruturais ao indivíduo e ao grupo a fim de chegarmos ao comportamento organizacional.

Torna-se fundamental compreender como se processam na dinâmica organizacional esses três níveis de análise, principalmente porque constituem a base para o comportamento humano nas organizações.

A Figura 1, a seguir, apresenta o modelo básico de comportamento organizacional.

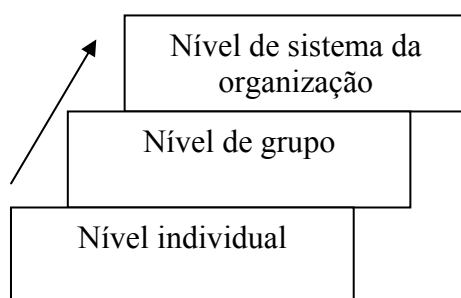


Figura 1 – Modelo básico de CO, nível I.
Fonte: Robbins (1999, p.14).

Robbins (1999) elaborou o modelo básico do Comportamento Organizacional, nível I, o qual abrange três níveis de atuação das atitudes humanas no ambiente de trabalho: individual, grupal e dos sistemas da organização. Esses níveis estão interligados,

apresentando-se sobrepostos, cuja esfera de ação a nível grupal é constituída sobre o nível individual, havendo um processo de enriquecimento de experiências entre os níveis.

Adotando os três níveis de análise para o comportamento organizacional, Robbins (1999) propôs um modelo ampliado para os estudos desse comportamento, especificando quais variáveis são os temas de interesse da cada nível. Para as análises no nível individual, o autor classifica características biográficas, personalidade, valores, atitudes e habilidades. Essas influenciam os processos de tomada de decisão individual. A análise a nível grupal é representada no modelo por interações bidirecionais entre os processos de tomada de decisão grupal, comunicação, liderança, conflito, poder, política, estrutura de grupo e equipes de trabalho. No nível de análise sobre os sistemas organizacionais, o autor relaciona temas como cultura, política e prática de recursos humanos, estrutura e dimensionamento da organização, bem como tecnologia e dimensionamento do trabalho. Como variáveis de resultados do modelo, são especificadas a produtividade, absenteísmo, rotatividade e satisfação. Esses são os produtos da interdependência entre todas as variáveis incluídas nos três patamares de análises.

O comportamento organizacional, como campo de estudo, contribui para o desempenho institucional. Robbins (1999) expressa que

O Comportamento Organizacional oferece desafios e oportunidades para administradores. Reconhece diferenças e ajuda gerentes a verem o valor da diversidade da força de trabalho e as práticas que podem precisar de mudanças quando estão gerenciando em outros países. Pode ajudar a melhorar a qualidade e a produtividade do empregado mostrando aos gerentes como delegar poder a seu pessoal e como projetar e implementar programas de mudanças [...]. Finalmente, o CO pode oferecer aos administradores orientações para criar um clima de trabalho eticamente saudável.

As idéias do autor em relação às contribuições do comportamento organizacional no mundo do trabalho contemporâneo refletem o papel dos gestores, como facilitadores do processo de desenvolvimento organizacional, cuja competência consiste em sua capacidade de implementar um modelo da gestão que proporcione a delegação do poder entre todos os níveis, contribuindo dessa forma para originar mudanças, além de um ambiente permeado pelo respeito mútuo nas relações entre os pares.

Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) exprimem o argumento de que comportamento organizacional compreende o estudo de indivíduos e grupos no contexto das organizações, abrangendo um corpo de conhecimentos que se aplica a todos os tipos de ambiente de trabalho. Com esteio nessas concepções, os autores reconhecem que o ambiente de trabalho está passando por um processo de mudança em todos os níveis, principalmente na força de

trabalho, a qual se apresenta, atualmente, com amplas diversidades: a presença das diferenças de sexo, raça, etnia, idade e capacitação. Portanto, o sucesso profissional depende da valorização da diversidade e do trabalho com outras pessoas, respeitando totalmente as diferenças individuais.

Ao prosseguir nas análises dos ambientes de trabalho, Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999, p.27) destacam que existem mudanças nas expectativas dos clientes, assinalando que “apenas as organizações que dão ao cliente o que ele quer em termos de qualidade, serviços e custos poderão prosperar nos atuais ambientes altamente competitivos de trabalho”. Os autores acrescentam que as organizações estão passando por uma mudança em seus processos de trabalho, a fim de inovar e melhorar medidas de desempenho. Consistente com esses novos valores está a pirâmide invertida da organização (Figura 2), cujo foco principal reside nos clientes, que estão na parte superior da pirâmide e recebem os serviços diretamente dos funcionários. Ressalta-se que os funcionários são apoiados pelos gerentes e supervisores de nível intermediário; os quais são contemplados pelo apoio direto dos gerentes gerais.

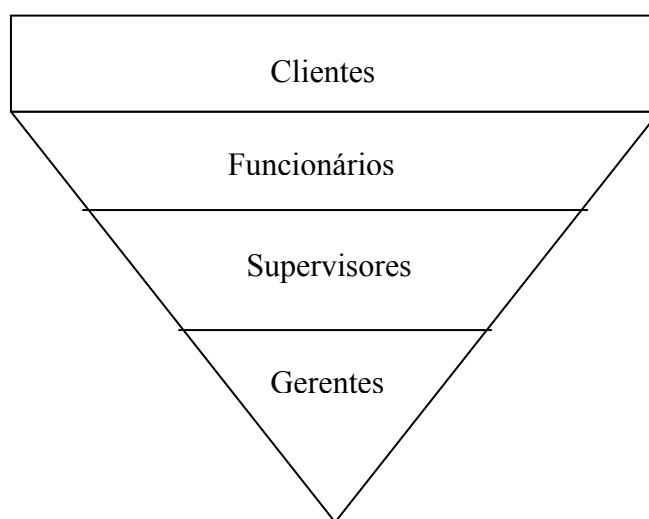


Figura 2 - Visão da pirâmide invertida de organizações e gerência.
Fonte: Elaborada pela autora, adaptada de Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999, p.28).

Consoante apregoam Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999), compete aos gerentes estabelecerem o propósito e o direcionamento da organização, cuja principal função consiste em apoiar os supervisores. Estes devem atuar no sentido de incentivar os funcionários a realizarem o trabalho, a fim de solucionar os problemas. A atuação dos funcionários consiste em trabalharem em prol de atender os clientes. Dessa forma, percebe-se que, nesse modelo, os clientes são valorizados, pois são os que se beneficiam com os esforços da organização.

Os gerentes desempenham papel primordial no contexto de mudança organizacional. Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) mencionam que o foco da ação dos gestores deve canalizar-se para ajudar e apoiar os funcionários, consistentes com a pirâmide invertida. Na visão desses pesquisadores, ser gerente é um desafio singular, que envolve responsabilidades distintas, principalmente em relação à gestão de pessoas, pois o desempenho dos indivíduos constitui a base do sucesso da organização.

As mudanças processadas no nível gerencial refletem nova atitude em que a capacitação profissional e a aprendizagem constituem ferramentas essenciais para o alcance dos objetivos organizacionais. Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999, p. 27) asseveram que “o ambiente de trabalho em transformação requer a criação de novas estratégias de carreiras e o comprometimento substancial com constante aprendizado e crescimento profissional”. Considerando que as mudanças podem ser realizadas no contexto hospitalar, ressalta-se a importância de um novo perfil dos gestores, os quais reconhecem a importância dos colaboradores para o êxito do trabalho, valorizando-os em sua essência como seres humanos, dotados de consciência e capacidade reflexiva.

3 VALORES HUMANOS BÁSICOS: SEU CONTEÚDO E SUA ESTRUTURA

Os valores estão presentes no cotidiano do ser humano, desde os primórdios de sua existência, norteando o modo de ser e as escolhas ante as vicissitudes de sua vida. Segundo Tamayo (2005), os valores podem ser classificados em duas dimensões. A primeira refere-se à generalidade ou especificidade. Em um dos pólos, situam-se os valores básicos ou gerais. O outro pólo compreende os valores relacionados aos domínios específicos da vida, como trabalho, família, lazer, religião e educação. A segunda dimensão refere-se ao nível de análise dos valores que expressa o sujeito, considerando diversos níveis: individual, grupal, organizacional, institucional e cultural.

Pesquisadores de diversos campos do conhecimento têm-se esmerado nos estudos sobre os valores humanos. Na abordagem filosófica, os valores se constituem como fonte de reflexão. Na Antropologia, eles são concordes no entendimento da cultura, enquanto, na Sociologia, são à base da vida social, norteando as ações e os relacionamentos. Cada uma dessas áreas enfoca aspectos diferentes acerca da importância dos valores para o homem e a sociedade. Dessa forma, a Psicologia concorre para identificar um conjunto de valores que estejam presentes para as pessoas das mais diversas culturas, sem definir quais são os preferenciais. Todos os valores contribuem para a compreensão da construção do pensamento e das ações humanas.

Rokeach (1973) dá publicidade à centralidade do conceito de valor, considerando sua capacidade de unificar os interesses aparentemente diversos de todas as ciências relacionadas ao comportamento humano. Kluckhohn (1965), Williams (1972) e Schwartz (2005) acataram a mesma compreensão conceitual de valor. Esses teóricos percebem os valores como os critérios utilizados pelas pessoas para avaliar ações, indivíduos, inclusive a si mesmas, e eventos.

Esta seção apresenta uma teoria dos valores básicos de Schwartz (1994, 2005), os quais são reconhecidos pelos indivíduos de todas as culturas. A Teoria de Valores descreve aspectos da estrutura psicológica humana, comuns à humanidade. Por conseqüente, suas proposições devem ser aplicadas nos diversos ambientes culturais.

3.1 Conceituando valores humanos

O poder motivacional dos valores tem sido objeto de estudo entre os pensadores e pesquisadores de todos os períodos da história da humanidade. Perguntas como: por que o ser

humano se submete a valores, isto é, a princípios ou crenças que parecem transcendê-lo? De onde procede a força dos valores que mobiliza o indivíduo a procurar a obtenção de metas que podem redundar na inibição parcial de necessidade biológicas, sociais ou psicológicas? São indagações que a Filosofia buscou responder.

Ros, Schwartz e Surkis (1999) assinalam que os valores podem se referir ao grau de generalizações, tais como valores culturais, universais; ou ao número de valores adotados pelos indivíduos. Também podem compreender os processos básicos que representam necessidades, motivos ou indicar a existência de alguma ordem dimensional, tal como tipos de valores, valores de primeira ou de segunda ordem.

Segundo Platão (1943 apud TAMAYO; SCHWARTZ, 1993), os valores e o seu poder de seleção e controle do comportamento encontram-se fora da pessoa, no âmbito das idéias eternas, que constituem a realidade suprema. As pessoas e o mundo são simples aparências, cuja missão essencial em sua existência se refere à capacidade de imitar o modelo constituído pelas idéias.

O enfoque motivacional presente na abordagem do filósofo francês Lavelle (1955 apud TAMAYO; SCHWARTZ, 1993) postula a dimensão seletiva e orientadora dos valores, ressaltando a sua relação com os desejos e as necessidades do indivíduo. A dimensão seletiva baseia-se na valorização espontânea dos objetos, pessoas e idéias, resultante das necessidades do indivíduo. Portanto, a origem dos valores é um desejo, que, por intermédio da razão, se transforma em ação concreta.

O conceito de valores humanos, na percepção de Rokeach (1973), fundamenta-se em cinco suposições: o número total de valores que uma pessoa tem é relativamente pequeno; todas as pessoas, em diferentes lugares, possuem os mesmos valores em diferentes graus; valores são organizados dentro de um sistema de valores; os antecedentes dos valores humanos podem ser encontrados nas culturas, nas sociedades, nas instituições e na personalidade; e as conseqüências dos valores podem ser manifestadas em todos os fenômenos, considerados objetos de investigação pelas ciências sociais.

Fundamentando-se nesses pressupostos sobre a natureza dos valores, Rokeach (1973, p.5, tradução da autora) formulou um conceito de valor, como sendo:

Uma crença duradoura em que um modo específico de conduta ou estado-final de existência é pessoal ou socialmente preferível a um modo de conduta ou estado-final de existência oposto ou inverso. Um sistema de valores é uma organização duradoura de crenças em relação a modos de conduta preferíveis ou estados finais de existência ao longo de um *continuum* de importância relativa.

Os valores são integrados em um sistema em que cada valor é ordenado em prioridades com relação aos outros, ou seja, os valores são hierarquizados por ordem de importância. Dessa forma, a mudança de valores corresponde a um reordenamento de prioridades. Ressalta-se que, durante a trajetória de vida do ser humano, o sistema de valores permanece relativamente estável.

Schwartz e Bilsky (1987, p. 551, tradução da autora), revisando a literatura dos valores humanos, identificaram cinco características comuns à maioria das definições:

Valores são princípios ou crenças sobre o desejável ou estados de existência, que transcendem situações específicas, que guiam a seleção ou avaliação de comportamentos e eventos e que são ordenados por sua importância. Assim, valores são representações cognitivas de três tipos de necessidades universais humanas: necessidades biológicas do organismo, necessidades de interação social para coordenação interpessoal e demandas sócio-institucionais para a sobrevivência e o bem-estar dos grupos.

Na Psicologia Social, o conceito de valores salienta a sua dimensão motivacional. Eles são definidos como princípios trans-situacionais, organizados hierarquicamente, relativos a estados de existência ou modelos de comportamentos desejáveis, que orientam a vida do indivíduo e expressam interesses individuais, coletivos ou mistos, bem como diversos tipos motivacionais (TAMAYO; SCHWARTZ, 1993).

Esse conceito evidencia a raiz dos valores como de ordem motivacional, já que expressam interesses e desejos, próprios de motivações bem determinadas. Os valores exercem uma função mobilizadora e orientadora do comportamento humano. Schwartz (1994, p.21, tradução da autora) redefiniu o conceito, ao expor que: "valores são metas trans-situacionais, desejáveis, variando em grau de importância, que servem como guias principais na vida de uma pessoa ou entidade social".

Uma das definições reconhecidas pelas ciências sociais considera valores como concepções do que é desejável, influenciando o comportamento seletivo. Nesse conceito, está embutida uma distinção entre o que se deseja e o que é desejável. Para Kluckhohn (1965), os valores exercem função precípua no comportamento humano, pois regulam a satisfação do impulso de acordo com o conjunto de metas hierárquicas que dão suporte à personalidade; também regulam os sistemas socioculturais e as necessidades de respeitar os interesses dos outros e do grupo como um todo no contexto da vida social. Dessa forma, percebe-se que os valores humanos estão permeados pela função reguladora dos comportamentos na dimensão pessoal, social e cultural.

Pesquisadores do comportamento humano identificaram as características comuns de todos os fenômenos de valores. Williams (1972) assinala que os valores contêm elementos cognitivos, apresentam uma qualidade seletiva ou direcional e envolvem algum componente

afetivo. Eles servem como critérios para a seleção de estratégias a serem seguidas nos diversos momentos da vida, nos quais se necessita tomar uma decisão e agir de forma consciente. Quanto mais as pessoas têm explícitos e conceitualizados os valores, estes se tornam critérios de julgamento e preferência.

Na perspectiva de Williams (1972), os valores não constituem normas de comportamento, pois estas são regras que norteiam as ações humanas, exercendo a função de delinear o que deve ou não ser concretizado pelos atores em determinadas circunstâncias. O autor considera que valores são padrões de desejo que se expressam independentemente de situações específicas, afirmando que o mesmo valor pode constituir-se como referência para um conjunto amplo de normas específicas, haja vista que uma norma particular pode representar a aplicação simultânea de muitos valores.

Ao definir valores, o autor não considera o contexto social e cultural das pessoas; pois a compreensão de valores, como padrões de desejo manifestados independentemente de determinadas situações, salienta apenas o aspecto psicológico do ser humano; portanto, considera-se que esse conceito está restrito, uma vez que a dinâmica dos acontecimentos sociais, políticos e culturais interfere na formação do ser histórico e social que habita em cada indivíduo.

O enfoque de Lacey (1999 apud OLIVEIRA, 2000, p.195) sobre a natureza humana reveste-se da dimensão holística, a qual enfatiza a capacidade cognitiva de constituir os valores e concepções ante as nuances da vida, atuando como sujeito capaz de transformar a si mesmo e a sociedade.

Seres humanos têm a capacidade de agirem informados por seus próprios valores e à luz de suas avaliações das realidades presentes e de agir eficazmente para provocar mudanças no eu [*self*] e na sociedade na base nestas percepções. Seres humanos são agentes, com capacidades de autoconsciência, autoreflexão, e autodeterminação, cujos estados intencionais são eficazes.

O autor realça a capacidade transformadora do ser humano, cujos valores são fundamentais para nortear suas ações de forma crítica e consciente do seu papel na construção de uma sociedade permeada por valores altruísticos. Nessa perspectiva, Lacey (1999 apud OLIVEIRA, 2000, p.186) salienta a relação intrínseca entre valores sociais e pessoais:

Há uma estreita ligação entre os valores sociais entrelaçados numa sociedade e os valores pessoais que uma sociedade incorpora, e também entre os valores articulados pelas instituições dominantes de uma sociedade (ideologia) e os valores pessoais que se tornam articulados através de toda a sociedade [...]. Assim, por exemplo, a liberdade (liberdade negativa) e o primado dos direitos de propriedade, na forma em que são entrelaçados nas instituições econômicas e legais concretas dos Estados Unidos, promovem a incorporação de valores pessoais individualistas, egoístas e competitivos.

Ressalta-se a centralidade dos valores no pensamento de Lacey (1999 apud OLIVEIRA, 2000, p.186), pois, para ele, os valores constituem o cerne, o ponto de irradiação de todos os conceitos e linhas de raciocínio. Sua percepção crítica em relação ao sistema social vigente é elaborada em termos de valores, em que predominam os antagônicos: competição *versus* cooperação e individualismo *versus* solidariedade.

Percebe-se um enfoque ampliado da compreensão do homem como um ser social que constrói a sua história, constituindo-se de um potencial latente para transformar a realidade repleta de conflitos. Inserido nesse contexto social mutante e como sujeito partícipe, os valores são construídos pelos indivíduos de forma crítica, consciente e cognitivamente estão presente no seu cotidiano, norteados suas prioridades frente às nuances da vida.

3.2 A natureza dos valores humanos e de seus conteúdos

Os estudos dos valores humanos tiveram suas raízes no início do século XX; no entanto o tema vem se constituindo objeto de pesquisa científica em Psicologia, principalmente nas três últimas décadas. Rokeach (1973) apresentou quatro contribuições fundamentais para a compreensão dos valores. Ele propôs um enfoque teórico capaz de afluir aspirações de áreas diversas do conhecimento, como a Antropologia, a Filosofia, a Sociologia e a Psicologia; estabeleceu a distinção dos valores de outros construtos com os quais estavam correlacionados, como as atitudes, os interesses e os traços de personalidade; elaborou um instrumento para medir os valores como um construto legítimo e específico; e demonstrou sua centralidade no sistema cognitivo das pessoas, reunindo dados sobre seus antecedentes e conseqüentes.

A Teoria dos Valores de Rokeach (1973) fundamentou os estudos de pesquisadores, dentre os quais se destacam Schwartz e Bilsky (1987); e Schwartz (1994). Tamayo (1997), no entanto, considerou três aspectos limitantes em sua abordagem: o tipo de medida utilizada na pesquisa, que é de natureza *ipsativa* (sugere uma dependência entre as pontuações de um mesmo sujeito); a indefinição da estrutura dos valores; e a restrição das amostras dos seus estudos, realizados principalmente com estudantes universitários norte-americanos. Diante dessa realidade, outros modelos teóricos têm sido propostos, como o de Tamayo e Schwartz (1993) e Gouveia (2003).

O modelo teórico dos valores de Schwartz (1994), apesar de contemplar similaridades com a proposta de Rokeach (1973), comporta três aspectos díspares: a proposta de uma medida que combina intervalos com âncoras (geralmente dois valores, um avaliado como de

máxima importância e outro identificado como contrário aos demais valores dos respondentes); a ênfase na base motivacional como explicação para a estrutura dos valores; a sugestão da universalidade da estrutura e do conteúdo dos tipos motivacionais de valores. Este modelo reúne dados consolidados que o suportam transculturalmente.

A Teoria dos Valores possui aplicação ampla em diversas culturas. Schwartz (1994) tem o mérito de reunir, em torno de sua Teoria dos Valores pesquisadores dos cinco continentes, em cerca de sessenta países. Sua teoria define um valor como um conceito ou crenças do indivíduo sobre uma meta que transcende as situações e expressam interesses individuais, coletivistas ou mistos, correspondentes a um domínio motivacional, sendo avaliadas em uma escala de importância, como um princípio que guia a sua vida (SCHWARTZ; BILSKY, 1987).

Diante das nuances da vida, o ser humano depara-se com muitas situações que o colocam em frente de uma tomada de decisão. Os valores constituem a base substancial que norteará a escolha de determinada atitude que o impulsiona à ação. Nessa perspectiva, cada pessoa assimila alguns valores fundamentais para a sua existência com variados graus de importância.

A Teoria de Valores, de Schwartz (1994), configura as principais características dos valores. São crenças intrinsecamente relacionadas à emoção, em que, ao serem ativados, os valores despertam sentimentos positivos ou negativos; valores representam um construto motivacional, estando relacionados a objetivos desejáveis que as pessoas se empenham para obtê-los; transcendem situações e ações específicas, caracterizando-se por apresentarem objetivos abstratos. Os valores guiam a seleção e avaliação de ações, políticas, pessoas e eventos, considerando-se como padrões ou critérios; também são ordenados pela importância relativa aos demais; e constituem um sistema ordenado de prioridades axiológicas de cada ser humano, caracterizando-o como um ser individual e ímpar. Essa característica hierárquica dos valores os distingue de normas e atitudes.

As peculiaridades supramencionadas constituem a essência de todos os valores. O que diferencia um valor do outro é o tipo de objetivo ou motivação que ele demonstra. No entendimento de Schwartz (2005), a Teoria dos Valores define dez tipos motivacionais de acordo com a motivação subjacente a cada um deles, assim relacionadas: valores de poder, realização, hedonismo, estimulação, autodeterminação, benevolência, universalismo, tradição, conformidade e segurança. Esses tipos abrangem o conjunto de valores motivacionais distintos reconhecidos entre as culturas. Com esteio na teoria, eles tendem a ser universais, porque estão baseados em um ou mais das três necessidades básicas à existência humana.

Na compreensão de Morgan (1977), as pessoas elaboram no seu cotidiano palavras intrinsecamente relacionadas à motivação, tais como desejo, necessidade, esforço, motivo, tendência, meta, aspiração, amor etc. Nesse sentido, a linguagem denota um significado motivacional, despertando no homem a tenção de alcançar objetivos pessoais e profissionais, por intermédio de uma ação que possibilite a consecução dos seus projetos. Schwartz e Bilsky (1987) e Schwartz (2005) asseveram que a fonte dos valores reside em necessidades universais do ser humano, considerando que esses requisitos preexistem ao ser humano e englobam as necessidades biológicas e sócio-institucionais.

As pessoas representam conscientemente essas necessidades como valores ou metas que deverão ser alcançados no decorrer de sua trajetória de vida. Nessa perspectiva, o indivíduo simboliza as necessidades, situando-as no contexto da cultura, no qual, mediante a socialização, assimila as maneiras culturalmente apropriadas para se comunicar com os outros no plano dessas metas ou valores. Rokeach (1973) revela que o homem é o único animal capaz de realizar esse tipo de representação, destacando que os valores expressam necessidades individuais e demandas culturais.

Consoante preconiza Locke (1991), a seqüência motivacional completa abrange as necessidades humanas na origem do processo, representadas cognitivamente pelos valores, os quais atuam na qualidade de mediadores das metas e intenções. Salienta-se que as metas e as intenções configuram antecedentes do comportamento, o qual é seguido de algum tipo de recompensa, emergindo, dessa forma, reações de satisfação ou insatisfação. Os valores exercem função primordial em relação ao processo motivacional, principalmente por sua capacidade de imprimir significado cognitivo e cultural às necessidades, transformando-as em metas e intenções.

Resultados de pesquisas realizadas por Tamayo e Schwartz (1993) sobre a estrutura motivacional dos valores demonstraram que a hierarquia axiológica pode ser consolidada com base nos tipos motivacionais. Um tipo motivacional é um fator composto por diversos valores que apresentam similaridade do ponto de vista do seu conteúdo motivacional. Por intermédio do método de Análise do Menor Espaço (*Smallest Space Analysis* - SSA), os valores são representados como pontos no espaço multidimensional, de tal forma que as distâncias entre eles expressam as relações empíricas entre os valores, tal como foram elas mensuradas pelas correlações entre seus graus de importância, de acordo com as respostas dos sujeitos. Desse modo, diversos tipos motivacionais são identificados, tanto no Brasil, pelas pesquisas realizadas por Tamayo e Schwartz (1993), como em vários outros países, mediante os estudos de Schwartz (2005).

Os dez tipos motivacionais são definidos por Schwartz (2005), considerando os objetivos amplos que eles expressam; além de especificar a fundamentação de cada um em necessidades universais. Também delimita o conjunto de itens incluídos no Inventário de Valores de Schwartz (*Schwartz Value Survey – SVS*), validado no Brasil por Tamayo e Schwartz (1993), com a finalidade de medir cada tipo motivacional. Esses itens evidenciam o significado de cada tipo motivacional, tornando-o explícito.

Os valores de autodeterminação referem-se a pensamento e a ação independente, englobando a capacidade de escolher, criar e explorar. Na óptica de Bandura (1977), a autodeterminação provém de necessidades orgânicas por controle e dominância. Foram incluídos os seguintes itens, a fim de medir o tipo motivacional de autodeterminação: criatividade, liberdade, escolha dos próprios objetivos, curiosidade, independência, auto-respeito e privacidade.

Esse valor demonstra a capacidade humana de constituir a si mesmo e ao outro, atuando como sujeito consciente de sua realidade social e cultural. Os projetos idealizados podem tornar-se realidade para cada pessoa, no momento em que se manifesta a meta motivacional de autodeterminação, a qual está revestida da capacidade de eger prioridades e escolhas que melhor contribuam para a concretude de suas metas. Esse valor, portanto, representa o enaltecimento da capacidade humana de elaborar e conquistar seus objetivos.

Os valores de estimulação têm como meta a procura de novidade e o desafio na vida, os quais são fundamentais para consolidar um nível satisfatório de funcionamento. Conforme Houston e Mednick (1963 apud SCHWARTZ, 2005), esses provêm da necessidade orgânica de estimulação e variedade, os quais contribuem para a manutenção do nível de ativação positivo, em vez de ser ameaçador. As mudanças no plano individual, que provêm de necessidade de estimulação, estando condicionadas à experiência social, podem redundar em diferenças individuais em relação à importância atribuída aos valores de estimulação. Os itens que se referem a uma vida variada, excitante e ousada foram incluídos para medir o valor de estimulação.

Uma característica peculiar do humano alude à sua potencialidade para buscar novos desafios, principalmente ao mapear os caminhos a serem trilhados em prol da concretude desses desafios que a vida sempre proporciona. O valor de estimulação, entretanto, faz com que a pessoa encontre o seu nível de motivação para buscar esse valor, tão essencial para potencializar sua vida.

A meta motivacional dos valores de hedonismo está ligada ao prazer e à gratificação, os quais são provenientes de necessidades orgânicas e do prazer associado à satisfação. A

gratificação de necessidades físicas é transformada em valores socialmente reconhecidos. Os itens que concernem ao prazer e à auto-indulgência constituem os tipos motivacionais incluídos para medir o valor de hedonismo.

Esse valor suscita um questionamento em torno da sua relevância ao longo de toda a história da humanidade, haja vista o fato de que o ser humano sempre se esmerou na busca pelo prazer, cuja motivação se encontra no âmago do seu ser, no sentido de projetar os seus sonhos em busca da satisfação. Para suprir as necessidades biopsicossociais, o homem é capaz de sobrepujar os próprios limites, trabalhando com afinco para suprir todas essas necessidades de afeto e segurança.

A meta do valor realização constitui o sucesso pessoal por meio de demonstração de competência de acordo com padrões sociais, tendo como consequência o reconhecimento social. O desempenho competente resulta em mudanças qualitativas no plano pessoal e social, afluindo para a consecução dos objetivos institucionais. Os itens referentes a ambicioso, bem-sucedido, capaz, influente, inteligente e esperto foram incluídos no instrumento de valores, objetivando medir o valor de realização.

O valor de poder compreende a busca por *status* social e prestígio, controle ou domínio sobre pessoas e recursos. Parsons (1965) considera que o funcionamento de instituições sociais presume a existência de algum grau de diferenciação de *status*, enquanto que Lonner (1980) acentua que a dimensão ‘dominação *versus* submissão’ está presente na maioria das análises concernentes às interações humanas, tanto no contexto intra quanto intercultural. Objetivando a elaboração de justificativas aplausíveis para esse comportamento da vida social e sua aceitação por parte dos membros do grupo, torna-se imprescindível que a relação de poder seja compreendida como um valor. Autoridade, poder social, riquezas, preservação da imagem pública, vaidade e reconhecimento social constituem o conjunto de itens incluídos no instrumento de valores, a fim de medir o valor de poder.

Depreende-se que os valores de poder e realização estão baseados em estima social. Schwartz (2005) postula a idéia de que os valores de realização evidenciam a performance de uma pessoa bem-sucedida na dinâmica da vida cotidiana e nas interações sociais, enquanto os valores de poder focalizam na obtenção ou manutenção de uma posição dominante dentro do sistema social. Diante dessas prerrogativas, pode-se asseverar que o ser humano busca em sua trajetória existencial perseguir metas motivacionais de realização e poder, haja vista a necessidade de transcender os entraves sociais e psicológicos encontrados em sua vida em prol de sua realização como sujeito pensante e construtor da história.

Ao analisar a motivação subjacente aos valores de realização e poder, Schwartz (1992 apud SCHWARTZ, 2005, p.25) considera que

[...] ambos os valores focam na estima social. Contudo, valores de realização referem-se mais ao esforço para demonstrar competência na interação cotidiana [...] enquanto os valores de poder fazem uma referência mais aos resultados abstratos da ação na forma de status na estrutura social [...]. Valores de realização referem-se ao esforço do indivíduo [...], enquanto os valores de poder também fazem referência para a organização hierárquica das relações na sociedade.

O valor de segurança compreende a busca pela harmonia e estabilidade da sociedade, dos relacionamentos e de si mesmo. Na perspectiva de Williams (1972), os valores de segurança procedem de necessidades elementares do ser humano na dimensão individual e grupal. Os itens concernentes a ordem social, segurança da família, segurança nacional, limpeza, reciprocidade de favores, saúde e senso de pertencer foram incluídos no instrumento de valores para medir o valor de segurança.

No âmago de todo ser humano, existe a necessidade premente de buscar proteção para si e para a coletividade, todavia, esse valor de segurança reveste-se de um significado ímpar para todos os povos, pois, mediante a estabilidade sócio-emocional, econômica e política, torna-se possível a convivência entre as diversas raças e culturas. Nesse sentido, esse valor é almejado pelos indivíduos desde o início da vida humana na Terra.

A meta motivacional dos valores de conformidade refere-se ao comportamento de restrição de ações, inclinações e impulsos que tendem a prejudicar outros e que violam expectativas ou normas sociais. Os valores de conformidade enfatizam a auto-restrição na interação cotidiana. Os itens relacionados a obediente, autodisciplinado, polido e respeitoso para com os pais e os idosos foram incluídos no instrumento de valores para medir esse valor.

Refletindo sobre os valores de conformidade, ressalta-se que eles são primordiais nas interações sociais, pois os indivíduos se deparam, no seu cotidiano, com relações interpessoais que requerem um comportamento ético permeado pela capacidade de manifestar restrição de ações que possam atingir a essência do outro, infringindo, dessa forma, as normas sociais. Nesse prisma, os valores de conformidade exercem a função de regulação dos comportamentos para que tenham curso o respeito mútuo e a convivência harmoniosa.

Os valores de tradição têm como meta motivacional o respeito, o compromisso e a aceitação dos costumes e das idéias que a cultura ou a religião dos indivíduos proporcionam. Grupos de nações e povos diversos desenvolvem práticas, símbolos, idéias e crenças que representam experiências compartilhadas coletivamente. Durkheim (2000) observa que os valores de tradição simbolizam a solidariedade mútua existente nos grupos, concorrendo para

a sua sobrevivência. Respeito à tradição, humildade, devoção, consciência dos limites e moderação constituem os itens incluídos com a finalidade de medir o valor de tradição.

Todas as sociedades estão permeadas pelos valores de tradição, cuja função primordial está intrinsecamente relacionada à aceitação dos costumes, símbolos e idéias compartilhados pelos membros do grupo no contexto cultural ou religioso. Dessa forma, esses valores são expressos no cotidiano por meio de muitas configurações, como ritos religiosos, crenças e normas de comportamento.

Schwartz (2005) declara que os valores de tradição e conformidade estão próximos, considerando seu conteúdo motivacional, pois referidos valores dividem o objetivo de subordinação do indivíduo em prol de expectativas impostas socialmente. A principal diferença está relacionada com os objetos aos quais o indivíduo se subordina. Conformidade resulta em atitudes de subordinação às pessoas com as quais o indivíduo mantém contato sistematicamente, englobando pais, professores, gestores; enquanto, o valor de tradição resulta em subordinação a objetos abstratos, tais como costumes e idéias religiosas e culturais.

Os valores de benevolência, cuja meta se constitui no interesse de preservar e fortalecer o bem-estar daqueles com quem o contato pessoal do indivíduo é mais freqüente, ressaltam a preocupação espontânea com o bem-estar dos outros. Williams (1972) identificou o fato de que os valores de benevolência provêm dos requisitos básicos para a dinâmica de funcionamento do grupo. Os valores referentes a ser prestativo, honesto, piedoso, responsável, leal, vida espiritual, amigo verdadeiro, amor maduro, trabalho e sentido da vida constituem os itens incluídos para medir o valor de benevolência.

Em todos os contextos culturais, o ser humano procura cativar sentimentos de amizade e amor nas relações intra e intergrupais, principalmente porque tais valores enaltecem a singularidade do ser. Nas interações sociais e nos múltiplos ambientes familiares e do trabalho, também, os valores de honestidade e de responsabilidade são germinados como um bem maior entre todos os que usufruem dos benefícios afetivos dos valores de benevolência.

Segundo Schwartz (2005), os valores de universalismo referem-se à proteção do bem-estar de todas as pessoas e da natureza. Esses provêm das necessidades de sobrevivência dos grupos e dos indivíduos. Essas necessidades tornam-se reconhecidas pelo indivíduo, quando ele se defronta com diversos problemas relacionados à escassez de recursos naturais e conflitos advindos da intolerância nas diferenças sociais, raciais e étnicas. Esse valor compreende dois subtipos de preocupação: o bem-estar da sociedade como um todo e do mundo, e a natureza. Os itens concernentes a mente aberta, justiça social, igualdade, mundo em paz, mundo de beleza, união com a natureza, sabedoria, proteção do meio ambiente, sonho

e harmonia interior foram incluídos no instrumento de valores para medir o valor de universalismo.

Esse valor apresenta uma característica peculiar de proteção das pessoas em uma dimensão de cuidado com seu bem-estar social, emocional e físico, bem como da proteção da natureza, englobando o meio ambiente natural e a manutenção de suas riquezas, cujo equilíbrio ecológico contribui para a preservação do planeta Terra.

Estudando empiricamente os valores, Schwartz (2005) verificou que há uma diferença em relação ao alcance dos valores de universalismo e benevolência. Enquanto o primeiro compreende a proteção de todos os seres humanos e da natureza, ou seja, o foco é extragrupo, o segundo contempla o fortalecimento das relações afetivas de pessoas do convívio social próximo, isto é, o foco é intragrupo.

Ainda conforme Schwartz (2005), os valores são construtos que representam mentalmente objetivos humanos básicos, constituindo-se em vocabulário usado para expressar a essência desses objetivos socialmente. Os tipos motivacionais identificados na Teoria dos Valores representam as motivações essenciais para a vida humana. O conjunto deles é reconhecido em culturas diferentes, expressando uma estrutura de inter-relações próxima do universal. Considera-se que os tipos motivacionais de valores são universais porque estão baseados em requisitos da existência humana, os quais todos os indivíduos e as sociedades devem responder, compreendendo necessidades orgânicas, de interação social e bem-estar dos grupos.

3.3 Valores humanos e sua estrutura de relações

A Teoria dos Valores Humanos Básicos, de Schwartz (1994), identifica dez tipos de valores distintos motivacionalmente, reconhecidos dentro e entre as culturas: poder, realização, hedonismo, estimulação, autodeterminação, universalismo, benevolência, tradição, conformidade e segurança. A principal característica da Teoria refere-se às estruturas das relações dinâmicas entre os dez valores que ela explicita. A teoria postula o argumento de que ações expressivas de qualquer valor têm conseqüências práticas, psicológicas e sociais que talvez causem conflito ou sejam compatíveis com a busca de outros valores.

A estrutura circular na Figura 3 retrata o padrão total das relações entre os valores postulados pela Teoria. Segundo Schwartz e Boehnke (2004), o arranjo circular dos valores representa um *continuum* motivacional. Quanto mais próximos estiverem quaisquer dois valores em ambas as direções em volta do círculo, mais similares são suas motivações

latentes, e, quanto mais distantes quaisquer dois valores, mais antagônicas suas motivações. A afirmação do *continuum* motivacional é especialmente importante para relacionar as prioridades dos valores a outras variáveis.

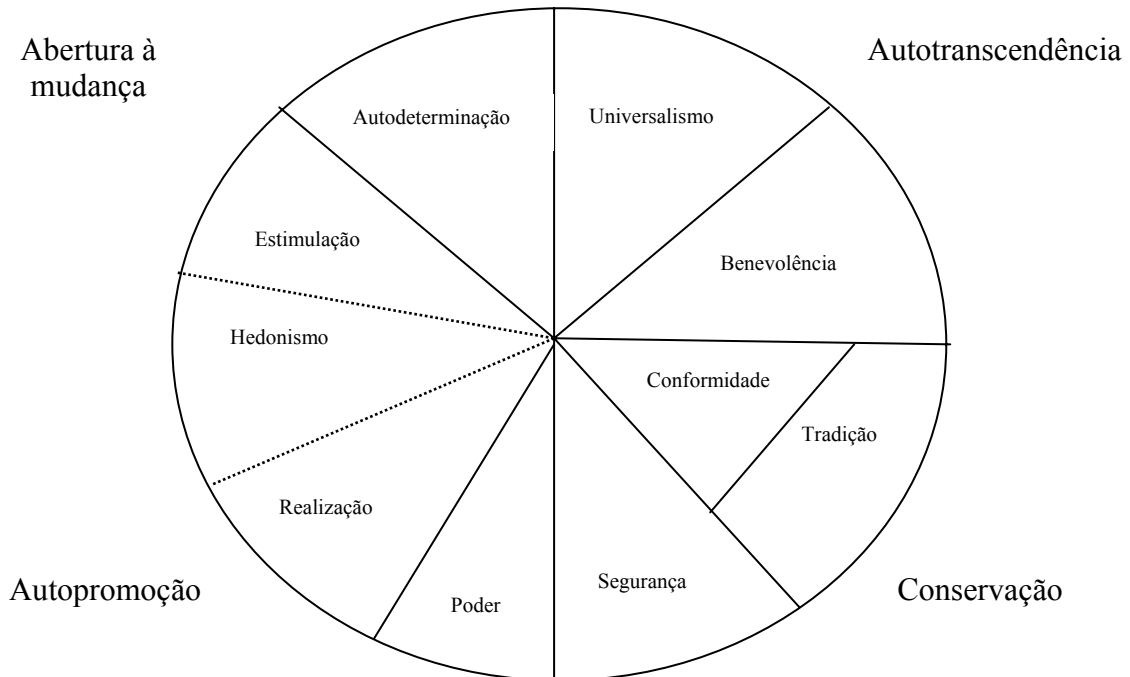


Figura 3 – Estrutura teórica de relações entre valores.
Fonte: Schwartz (2005).

A estrutura circular na Figura 3 revela o padrão de relações teóricas de conflito e congruência entre tipos motivacionais. Quanto mais próximos dois tipos motivacionais estão, em qualquer uma das direções ao redor do círculo, mais semelhantes são suas motivações subjacentes. Quanto mais distantes, mais antagônicas são suas motivações subjacentes. Tradição e conformidade estão localizadas em um mesmo campo porque elas compartilham o mesmo objetivo motivacional amplo. Conformidade está mais para o centro e tradição mais para a periferia. Isso significa que valores de tradição conflitam mais fortemente com valores opostos. As expectativas ligadas a valores de tradição apresentam-se mais abstratas e absolutas do que as expectativas baseadas em interações dos valores de conformidade (SCHWARTZ, 2005).

A Teoria declara que as ações dos valores apresentam conseqüências psicossociais que podem gerar conflito ou ser compatíveis com a busca de outros valores. A estrutura circular mostra que ações as quais expressam valores de hedonismo estão propensas a entrar em conflito com aquelas que expressam os valores de tradição, e vice-versa, e ações sob o parâmetro dos valores de autodeterminação estão propensas a conflitar com a manutenção dos valores de conformidade, e vice-versa.

Ressalta-se que há uma distinção entre os valores de conformidade e tradição. Schwartz (2005) assinala que os valores de conformidade implicam a subordinação a pessoas com as quais alguém está em freqüente interação; enquanto isso, os valores de tradição implicam subordinação aos objetos mais abstratos - costumes religiosos e culturais - e às idéias.

Localização central *versus* periférica em um círculo reflete tipicamente as diferenças entre os construtos no nível da sua abstração, proximidade a si mesmo ou prevalência na interação cotidiana (LEVY, 1985 apud SCHWARTZ; BOEHNKE, 2004). Em todos os três aspectos, os valores de tradição estão mais propensos a se localizarem na periferia do que os valores de conformidade. Quanto mais na periferia está um valor, menos positiva é a sua correlação com os valores do lado oposto do círculo. A localização periférica da tradição, por conseguinte, significa que ela é menos compatível do que a conformidade com o hedonismo e os valores de estímulo.

Segundo Schwartz (2005), os tipos motivacionais estão organizados em duas dimensões bipolares: uma contrasta abertura à mudança e à conservação. Essa dimensão captura o conflito entre a ênfase no pensamento e ações independentes do indivíduo, que favorecem a mudança (autodeterminação e estimulação) e auto-restrição submissa, preservação de práticas tradicionais e proteção da estabilidade (conformidade, tradição e segurança). A segunda dimensão contrasta autopromoção com autotranscendência. Essa dimensão apreende o conflito entre a ênfase na aceitação dos outros como iguais e a preocupação com seu bem-estar (universalismo e benevolência) e a busca pelo próprio sucesso relativo e domínio sobre os outros (realização e poder). O hedonismo tem elementos tanto da abertura à mudança quanto de autopromoção.

Schwartz (1994) trata os quatro tipos de valores de ordem superior (abertura à mudança, conservação, autopromoção e autotranscendência) meramente como caminho para descrever a estrutura dos valores de forma mais simples. Contudo, Schwartz e outros pesquisadores usam estes quatro tipos, mais do que os dez valores, para prever comportamentos e atitudes (PORTO, 1998; TAMAYO, 2000b).

O conjunto, em particular, dos quatro tipos de valores de ordem superior, é mais significativo conceitualmente do que as combinações alternativas. Portanto, os valores adjacentes dos tipos de ordem superior estão associados mais fortemente uns com os outros substancial e empiricamente do que eles estão com os valores adjacentes advindos de outros tipos de ordem superior. Por exemplo, os dois valores de autotranscendência (universalismo e benevolência) estão mais fortemente correlacionados do que o universalismo está com

autodeterminação (também adjacente, mas ao tipo de ordem superior chamado iniciativa à abertura) ou do que benevolência está relativamente a conformidade (adjacente, mas um valor de conservação). Pesquisas empíricas evidenciaram esta idéia em um teste formal, ao especificar um modelo, no qual as correlações entre os valores de ordem superior são mais fortes do que as correlações destes valores com valores adjacentes de outros tipos (SCHWARTZ; BOEHNKE, 2004).

A determinação da capacidade preditiva dos valores e o estabelecimento da sua relação funcional com o comportamento e com as atitudes constituem um desafio para os pesquisadores. Desde 1970, existe a convicção de que é possível prever o comportamento das pessoas com bases nas prioridades que elas concedem aos valores. Rokeach (1973, p.122, tradução da autora) assinala que "o conhecimento dos valores de uma pessoa nos deveria permitir prever como ela se comportará em diversas situações experimentais e da vida real".

Os princípios de congruência e conflito podem não ser, somente eles, os que organizam a estrutura dos valores. Conforme Schwartz (2005), outro princípio se refere ao interesse a que serve a consecução do valor. Tipos motivacionais à esquerda da Figura 3 (autodeterminação, estimulação, hedonismo, realização e poder) servem precipuamente a interesses dos indivíduos, enquanto tipos motivacionais à direita (benevolência, tradição e conformidade) a interesses dos outros ou da coletividade. Tipos motivacionais na fronteira (universalismos e segurança) têm componentes que atendem a ambos os tipos de interesses. Triandis (1995) interpreta esse conceito como distinção entre valores individualistas e coletivistas.

Conforme preconiza Smith e Schwartz (1997 apud SCHWARTZ, 2005), as dimensões que distinguem as culturas diferem daquelas que distinguem os indivíduos. Os itens de valores congruentes ou conflitantes no sistema motivacional dos indivíduos podem-se alocar de forma diferente na ênfase dada pela cultura, que caracteriza as sociedades. Por exemplo, humildade e capacidade têm significados motivacionais conflitantes para os indivíduos: o primeiro serve a interesses coletivos, o segundo a interesses individuais. Ambos, porém, têm lugar em uma orientação cultural que legitima uma organização hierárquica, em vez de igualitária, das instituições sociais.

3.4 Valores humanos e comportamento nas organizações

Os valores são construídos socialmente pelos indivíduos, os quais se engajam em uma sociedade permeada por concepções ideológicas e culturais que influenciam seu

comportamento e, conseqüentemente, a estruturação dos valores. Dessa forma, os valores são influenciados pelos pensamentos filosóficos dominantes e pelas crenças e costumes presentes no cotidiano das pessoas. Conforme Rokeach (1973), os valores são crenças individuais sobre estados finais de existência e sobre comportamentos desejáveis, tendo como principal característica sua importância na dimensão individual e societária.

Na perspectiva de Kabanoff, Waldersee e Cohen (1995), os valores desempenham várias funções essenciais no ambiente organizacional, principalmente em relação à capacidade de descrever o que é importante para os empregados de forma individual e para a organização em âmbito global. Meglino e Ravlin (1998) postulam o pensamento de que os valores influenciam diferentes tipos de comportamento no trabalho e sinalizam situações de mudança organizacional.

As relações entre valores, atitudes e comportamento são delineadas desde as concepções iniciais acerca desses construtos. Rokeach (1973) considera que todas as atitudes humanas podem ser concebidas como expressivas de valores e, segundo Schwartz e Bilsky (1990), as concepções sobre valores norteiam atitudes e comportamento de todos os seres humanos em todas as culturas e épocas. Nesse sentido, convém salientar que, nas organizações, pode-se perceber que os comportamentos dos funcionários estão repletos de valores que embasam suas ações e atitudes perante as vicissitudes e desafios do mundo do trabalho.

As prioridades axiológicas influenciam o comportamento de forma sistemática. Schwartz (2005) assinala que existem diversos processos de ligação entre valores e comportamento, a seguir especificados.

A ativação de valores é o primeiro processo de ligação entre valores e o comportamento. Um valor poderá ser ativado, dependendo da capacidade cognitiva do ser humano para acessá-lo. Valores que se revestem de uma importância maior para os indivíduos apresentam maior acessibilidade. Nessa perspectiva, Verplanken e Holland (2002) desenvolveram estudos que demonstraram a necessidade de os valores serem ativados para afetar o comportamento.

Na concepção de Feather (1988), valores como fonte de motivação constituem o segundo processo que os liga a comportamento. As ações tornam-se mais atraentes quando promovem o alcance de objetivos valorizados. Os valores pessoais e as necessidades psicológicas e sociais induzem valências em ações possíveis.

A influência dos valores na atenção, percepção e interpretação de situações constitui o terceiro processo de ligação. O ser humano interpreta cada situação vivenciada à luz de seus

valores mais importantes, delimitando a direção da ação desejável para aquela situação peculiar. Dessa forma, prioridades axiológicas também influenciam o peso que o indivíduo preceitua para cada componente de valores. Consoante postulam Schwartz, Sagiv e Boehnke (2000), valores que apresentam elevada prioridade expressam metas consolidadas que motivam os indivíduos a buscar e responder aos aspectos de valores relevantes para a situação.

Os valores impactam a percepção e a interpretação de situações vivenciadas pelos indivíduos no seu cotidiano. Muitos contextos de trabalho exigem que sejam tomadas decisões técnicas e administrativas para a resolubilidade das questões operacionais. Nesses momentos peculiares, os valores guiam as decisões, corroborando a idéia de uma análise profunda dos fatores envolvidos em determinadas situações de trabalho. Nesse sentido, as prioridades axiológicas influenciam o significado que o indivíduo concede a cada componente de valores.

A influência dos valores no planejamento de ações é o quarto processo de ligação entre eles e comportamento. O ato de planejar constitui um valor essencial para a consecução de metas, pois o indivíduo, ao traçar as etapas a serem percorridas para a obtenção dos seus objetivos, está desempenhando uma função estratégica essencial, a qual resultará em êxito. Gollwitzer (1996 apud SCHWARTZ, 2005) postula a reflexão de que os objetivos mais importantes devem induzir uma motivação maior para que se planeje com esmero. Dessa forma, quanto mais prioridade é atribuída a um valor, mais provavelmente as pessoas devem formular planos de ação que possam levar à sua expressão no comportamento.

Gollwitzer (1996 apud SCHWARTZ, 2005) realizou experimentos que evidenciaram a relevância do planejamento, principalmente pela capacidade de aumentar a probabilidade dos comportamentos serem orientados por objetivos. Ao proceder ao planejamento das ações, os indivíduos devem estar focados nos aspectos positivos da ação desejada, em vez dos fatores que obstaculizem a realização das ações. Planejar fortalece a persistência em face de obstáculos e distrações, faz aumentar a disponibilidade para recomeçar atividades dirigidas para a meta depois de interrupções.

A Teoria dos Valores Universais, de Schwartz (1994; 2005), converge de forma consolidada para o estudo do impacto dos valores sobre o comportamento no trabalho. Esse modelo postula análises de prioridades axiológicas múltiplas e concorrentes, afluindo para o estudo da relação dos valores com o comportamento de maneira integrada, pois não é a prioridade dada a um determinado valor que influencia o comportamento, mas a interação dos múltiplos interesses representados pelos valores.

Os valores pessoais podem ser considerados como preditores do comportamento no trabalho e nas organizações. A relação entre os valores pessoais e do trabalho com o desempenho organizacional reveste-se de elevada significância. Boyatzis e Skelly (1995 apud TAMAYO et al., 2001) pesquisaram a existência de evidências de que mudanças de valores sociais têm impacto sobre a vida organizacional. Schwartz (1999) mostrou que há estreita relação entre os valores pessoais e os valores no trabalho. Ros, Schwartz e Surkis (1999) estudaram a influência das prioridades axiológicas da pessoa sobre a significação que ela atribui ao trabalho. Dois fatores das dimensões dos valores pessoais, autotranscendência e conservação, correlacionaram-se positivamente com o trabalho.

Estudos realizados por Tamayo (2000a) verificaram a relação entre as prioridades axiológicas do indivíduo e a satisfação no trabalho dentro de uma mesma cultura. Os resultados da pesquisa constataram que os valores de autotranscendência influenciam a satisfação com os colegas e que a prioridade conferida aos valores de conservação afeta a satisfação com a chefia e com a equipe. Tamayo (2000b) verificou o impacto das prioridades axiológicas dos trabalhadores de duas empresas da área de energia elétrica sobre o comportamento organizacional. Os resultados evidenciam que o comprometimento organizacional parece atender à motivação de conservação do *status quo*, de procura do bem-estar coletivo (valores de universalismo) e de obtenção de prestígio e controle de pessoas e recursos (valores de poder).

Pesquisa desenvolvida por Tamayo et al. (2001) verificou a influência das prioridades axiológicas e do tempo de serviço dos empregados sobre o comprometimento afetivo com a organização. A análise de regressão múltipla utilizada para testar o poder preditivo dos dez tipos motivacionais de valores revelou que tradição, poder, estimulação e universalismo foram os preditores axiológicos mais relevantes do comprometimento organizacional.

Tamayo (2005) estudou a relação de valores pessoais e organizacionais sobre o comprometimento organizacional, utilizando a abordagem teórica de Schwartz. Subjacentes aos valores individuais estão às motivações pessoais. Os escores obtidos nos tipos motivacionais de valores representam o perfil motivacional da pessoa. Este é definido com suporte na importância dada pela pessoa a cada um dos conjuntos motivacionais que orientam a sua vida.

Durante as duas últimas décadas, o esforço constante das organizações por inovações nas práticas de trabalho, produtos e serviços representou a busca pelo sucesso e eficiência (HARGADON; DOUGLAS, 2001). Nos ambientes de mudança constante, a habilidade de introduzir inovações é um componente crucial de efetividade. Dessa forma, é importante

identificar os fatores que afetam as diferenças individuais nas reações a novas tecnologias. Savig, Roccas e Halevy (2005) investigaram o impacto dos valores pessoais sobre a satisfação com técnicas inovadoras de aprendizagem. O trabalho de campo foi realizado em uma universidade de ensino a distância em Israel. Os autores pretendem que os valores de autodeterminação e universalismo são congruentes com ambientes de comunicação inovadores, mas valores de conformidade e tradição apresentam-se incongruentes em relação a esses ambientes.

Pesquisas realizadas por Tamayo et al. (1998) constataram o impacto dos valores pessoais sobre o comportamento de cidadania organizacional. Os resultados dos estudos evidenciaram que as prioridades no plano dos valores de autotranscendência, autopromoção, abertura à mudança e conservação têm influência significativa sobre vários fatores de cidadania organizacional. Porto (1998) investigou a capacidade preditiva das prioridades axiológicas e das culturas regionais brasileiras sobre os comportamentos de civismo nas organizações. Os resultados indicaram que os valores individuais influenciam os comportamentos de civismo, cujas motivações podem ser tanto sociocêntricas quanto individualistas. Os dados demonstraram que os fatores de autotreinamento e sugestões criativas apresentaram uma motivação de abertura à mudança. Este tipo motivacional é composto por valores de autodeterminação e estimulação. O fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo relaciona-se com dois tipos motivacionais: autopromoção e autotranscendência. Os fatores cooperação com os colegas e proteção ao sistema apresentaram relação com o tipo motivacional autotranscendência, indicando que as pessoas que se preocupam com o bem-estar dos outros são mais favoráveis à prática desses comportamentos.

As evidências empíricas acerca da relação entre as prioridades axiológicas e os comportamentos humanos no âmbito organizacional consolidam a importância dos valores como norteadores da vida humana. Ressalta-se a relevância dessas pesquisas, as quais demonstraram o impacto dos valores pessoais sobre o comportamento de cidadania, foco deste estudo. Os pesquisadores fundamentaram-se na Teoria Universal dos Valores Humanos, de Schwartz (2005), buscando demonstrar o poder preditivo dos valores em relação às múltiplas facetas do comportamento nas diversas dimensões da vida.

4 COMPORTAMENTO DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Esta seção aborda os principais estudos e pesquisas desenvolvidos no âmbito do comportamento organizacional, especialmente no que se refere ao construto comportamento de cidadania organizacional, cujo conceito alude a atitudes proativas e espontâneas dos trabalhadores e tenciona contribuir para a eficácia organizacional. Esse comportamento se reveste de importância singular para as organizações, pois concorre para o alinhamento das metas individuais com as organizacionais. O principal sujeito desse processo de construção e expressão do comportamento de cidadania é o ser humano, cujos valores pessoais estão intrinsecamente relacionados com suas motivações para atuar no ambiente de trabalho de forma dinâmica e consciente do seu papel como colaborador dos processos de melhoria e resultados organizacionais. Este trabalho apresenta um estudo teórico e empírico dessa temática, considerando a relevância para o contexto da farmácia hospitalar, salientando-se que os valores pessoais estão norteando os comportamentos de cidadania no cotidiano de trabalho.

Organizações buscam modernizar-se em suas estruturas de trabalho, superando o modelo de estruturas hierárquicas e atividades realizadas individualmente, para um novo modelo baseado na autonomia das equipes. Para Ilgen e Pulakos (1999), a implementação dessa prática de trabalho contribui para elevar os níveis de iniciativa individual e da cooperação. Como resultado dessa tendência, o comportamento de cidadania organizacional ou expressões outras do comportamento que contribuam direta ou indiretamente para a manutenção do sistema social da organização é objeto de interesse crescente dos pesquisadores e dos administradores (PORTO, 1998; REGO, 2002; SIQUEIRA, 2003).

Segundo Deckop, Mangel e Cirka (1999), um dos paradoxos da gestão organizacional consiste na existência simultânea de duas necessidades: determinar mecanismos de controle designados a assegurar que as pessoas executem as atividades que lhes estão atribuídas, referentes ao desempenho próprio do papel; e encorajar ações espontâneas e inovadoras que extrapolam os requisitos inerentes ao papel. Na concepção dos autores, os empregados devem exercer atividades específicas à sua função e à área do seu conhecimento; ao mesmo tempo em que contribuem com idéias inovadoras para o sucesso organizacional.

Esta seção realça uma categoria de comportamento, classificada neste estudo como comportamento de cidadania organizacional, abrangendo os seguintes temas: definição e relevância do construto; dimensionalidade do comportamento de cidadania organizacional e teoria das trocas sociais como base para o comportamento de cidadania organizacional.

4.1 Definição e relevância do comportamento de cidadania organizacional

Pesquisadores do comportamento humano debruçam-se em estudar o comportamento de cidadania organizacional, reconhecendo a importância desse construto para a obtenção das estratégias organizacionais. No entendimento de Porto e Tamayo (2003, p. 393), comportamentos de cidadania "são atos espontâneos dos trabalhadores que beneficiam o sistema organizacional, permitindo formas particulares de manifestação e que não prevêm retribuição formal pelo sistema organizacional".

Esses autores, ao conceituarem comportamento de cidadania no ambiente organizacional, ressaltaram a necessidade de os trabalhadores manifestarem comportamentos revestidos da espontaneidade, o que revela a natureza diferencial dessa atitude e sua expressão no mundo do trabalho, como uma forma consciente de exercer a cidadania, ou seja, reconhecer que suas ações têm um impacto sobre a vida das pessoas e sobre a dinâmica organizacional.

Um dos primeiros estudiosos a refletir sobre os atos de cooperação espontânea no trabalho foi Barnard (1971, p.94), o qual compreendia as organizações como "um sistema de atividades ou forças de duas ou mais pessoas, conscientemente coordenadas". O conceito do autor expressa a peculiaridade das ações humanas no contexto organizacional, havendo a necessidade de esforços humanos coordenados para a execução das atividades, presumindo-se, dessa forma, que as pessoas sejam agentes da ação. Somente pela ação consciente, o homem poderá ser sujeito e construtor de relações sociais no trabalho.

Segundo Barnard (1971), uma organização passa a existir quando há pessoas aptas a se comunicarem entre si e que ensejam colaborar com sua ação para realizar um propósito comum. A vitalidade das organizações reside na disposição dos indivíduos em contribuir com esforços para o sistema cooperativo. Pode-se abstrair das proposições do autor a noção de que o complexo sistema cooperativo só consegue sobreviver à medida que emerge, entre duas ou mais pessoas, a disposição de cooperar entre si para atingir um objetivo compartilhado.

Outros pesquisadores que contribuíram para a compreensão do comportamento de cidadania organizacional foram Katz e Kahn (1987). Eles reafirmaram a necessidade vital das organizações disporem da colaboração espontânea de seus integrantes para obter a efetividade. Ao teorizar sobre as bases psicológicas da efetividade organizacional, os autores enfatizaram três principais atividades que a organização deve praticar para alcançar a sobrevivência. A primeira refere-se à necessidade de os trabalhadores ingressarem e

permanecerem no sistema, contribuindo para a execução das funções essenciais da organização; a segunda ao desempenho dos papéis no sistema, os quais devem satisfazer ou exceder os padrões quantitativos e qualitativos de desempenho; e a terceira ao comportamento inovador e espontâneo dos empregados, cujo desempenho se expressa acima dos requisitos de papel para a consecução das funções organizacionais.

Consoante esses autores, os comportamentos caracterizados pela inovação e espontaneidade constituem as ações não especificadas pelas prescrições de papel, mas que facilitam a realização das metas organizacionais. Para Katz e Kahn (1987, p.363),

[...] A necessidade organizacional de ações inovadoras relativamente espontâneas é inevitável e não tem fim. Nenhum planejamento organizacional pode prever todas as contingências dentro de suas próprias operações; nem pode antecipar com precisão perfeita todas as mudanças no meio ou controlar perfeitamente a variabilidade humana [...].

Considera-se que nenhuma organização conseguiu elaborar um planejamento tão completo que abranja todas as vicissitudes das ações humanas no trabalho. Nessa perspectiva, é salutar que os trabalhadores expressem atitudes inovadoras caracterizadas pela espontaneidade própria da natureza qualitativa dos comportamentos de cidadania que contribuem para manter a organização alinhada com seus objetivos e alcance das metas.

Katz e Kahn (1987) postulam a noção de que o comportamento inovador e espontâneo engloba cinco dimensões: cooperação, proteção ao sistema, sugestões criativas para a melhoria organizacional, autotreinamento e criação de clima favorável à organização no ambiente externo. A primeira refere-se a cooperação com os demais membros, considerando que a atividade padronizada que forma uma organização é intrinsecamente cooperativa e inter-relacionada, lembrando o comportamento humano em sua prática do cotidiano.

Pode-se declarar que a cooperação no trabalho reveste-se de importância singular, pois contribui para a construção de teias de relacionamentos, em que a participação dos trabalhadores se torna fundamental para a obtenção dos resultados. Para Bruni (2005), cooperação é ação social articulada e alinhada por objetivos comuns para solucionar problemas concretos, entendida em dois sentidos: como ação racionalmente constituída e desenvolvida no interior de organizações cooperativas por sujeitos inseridos em uma certa divisão social do trabalho, os quais têm objetivos comuns e compartilham benefícios ou prejuízos de forma equitativa; e como ação espontânea inerente a determinados grupos e derivada de suas tradições e costumes, preexistentes às instituições, fundamentada na reciprocidade mútua.

Cooperação compreende “a forma de trabalho em que muitos trabalham juntos, de acordo com um plano, no mesmo processo de produção ou em processos de produção diferentes, mas conexos” (TRACY, 1826 apud MARX, 2006, p.378). Dessa forma, depreende-se que, quando os trabalhadores se completam mutuamente, realizando a mesma atividade, tem-se a cooperação. Se o processo de trabalho é complexo, a existência da cooperação permite repartir as diferentes operações entre os trabalhadores, de modo a serem executadas simultaneamente, encurtando o tempo necessário para a conclusão do trabalho.

Consoante Katz e Kahn (1987), a segunda dimensão compreende as ações protetoras do sistema ou subsistema. Os autores consideram que nada existe nas prescrições de papel do trabalhador que especifique que ele deve estar atento para salvar a vida da organização e o que a ela pertence; portanto esse comportamento é de suma relevância para a eficácia organizacional.

O comportamento de proteção ao sistema organizacional abrange atitudes que preservam o ambiente da organização em todas as suas dimensões, incluindo a estrutura física, os equipamentos, a tecnologia, os processos, produtos e serviços. Ressalta-se a importância de ampliar esse conceito, abrangendo a dimensão humana, pois são as pessoas os atores do processo de delineamento de sua trajetória pessoal, profissional e institucional, contribuindo, dessa forma, para o sucesso da organização.

Katz e Kahn (1987) consideram que a terceira dimensão refere-se à apresentação de sugestões criativas para a melhoria organizacional. Esse conceito revela a importância de o trabalhador conquistar um espaço de trabalho que proporcione oportunidades para a expressão de pensamentos e idéias inovadoras, pois o ser humano tem em sua essência a capacidade de construir sua história, sendo sujeito ativo da transformação de si mesmo e do outro.

Nessa perspectiva, deve-se refletir sobre o papel dos gestores como facilitadores da participação dos trabalhadores no contexto das organizações, principalmente criando espaços para o diálogo e a elaboração de sugestões criativas que contribuam para a melhoria organizacional. Considerando que os gestores exercem o papel de líder em seu contexto de trabalho, torna-se imprescindível compreender o significado de liderança. Segundo Boudditch (1998 apud SOTO, 2002, p.211), a liderança pode ser definida como “o esforço que se efetua para influir no comportamento dos outros e para ordenar que se atinjam os objetivos organizacionais, individuais ou pessoais”.

O autotreinamento constitui a quarta dimensão elaborada por Katz e Kahn (1987), cuja meta visa a buscar o conhecimento para assumir maior responsabilidade organizacional. Esse comportamento inclui atividades auto-educativas dos membros que aprendem a executar

melhor seu trabalho e se preparam para assumir posições com elevado nível de responsabilidade.

Ao refletir sobre essa dimensão, torna-se fundamental compreender o conceito de educação no sentido amplo, segundo a perspectiva de Pinto (1997), o qual declara que é um construto ou um processo complexo, abrangendo várias características: compreende um fator histórico, existencial, social e cultural; desenvolve-se sobre o fundamento do processo econômico da sociedade; consiste em uma atividade teleológica, pois tem fins e objetivos; atividade ontológica, visto que há definição, atua sobre indivíduos e possui realizador; e mesológica, já que contém metodologias pedagógicas específicas para a sua realização.

O conceito de educação no sentido ampliado revela que esse construto abrange diversas dimensões do homem, principalmente como sujeito de sua constituição histórica e social. Dessa forma, percebe-se que a educação se processa em determinada realidade e contexto pedagógico. No sentido restrito, a educação pode ser delimitada em ambiências educacionais. Segundo Lima (2005, p. 79), a educação apresenta duas classificações: a auto-educação e hetero-educação.

A auto-educação caracteriza-se pela participação intencional em buscar a educação, consciente da importância do processo educativo para sua formação e o seu desenvolvimento. A hetero-educação, por sua vez, é a educação em que as influências externas incidem sobre o educando independente da sua vontade.

Ao reflexionar acerca do conceito do autor, percebe-se que a dimensão auto-educação está contemplada na categoria autotreinamento, pois há similaridade conceitual, porquanto se ressalta a importância dos trabalhadores buscarem seu autodesenvolvimento por meio da capacitação.

Bomfim (1998, p. 29) declara que o treinamento se configura no contexto das competências profissionais

[...] em que pese a variedade de conceitos [...], um ponto comum existe em todos eles: trata-se da importância do treinamento para a melhoria da competência profissional nos seus campos técnico, humano e político, visando sempre ao aumento da produtividade nas empresas.

O autor reconhece a importância do treinamento para ampliar as competências dos trabalhadores, compreendendo as dimensões tecnológicas, humanas e políticas. Ao incluir a dimensão sociopolítica, esse conceito destaca o papel fundamental do homem como um ser político capaz de transformar sua realidade. Referido autor, no entanto, restringe a aplicabilidade desse conceito ao canalizar as diversas dimensões em prol dos resultados produtivos das organizações. Depreende-se, portanto, que a atuação do homem pode transpor

a esfera das organizações, direcionando sua consciência política para mudar seu universo existencial.

Na perspectiva de Castro (1993 apud LIMA, 2005), capacitação é educação, porquanto, compreende um processo educacional cooperativo de troca e produção de conhecimentos, em torno do trabalho e da ação social realizados pelos trabalhadores vinculados a uma prática ou área de atuação comum.

Reconhecendo a importância de os trabalhadores participarem da capacitação no contexto de trabalho, visando a promover seu desenvolvimento integral, Lima (2005) assinala que a responsabilidade pelo investimento nos programas de educação pode ser de autodesenvolvimento e de desenvolvimento empresarial. Os programas de autodesenvolvimento são assumidos pelo educando pela disponibilidade de seus recursos, enfocando diversas áreas e competências que estejam norteando seu projeto pessoal e profissional, mesmo que não tenham relação com sua carreira profissional atual. Os programas de desenvolvimento empresarial são assumidos, em termos de investimentos, de forma integral ou parcial pela organização, tendo como objetivo a melhoria das competências profissionais do trabalhador e dos resultados da instituição.

Ao analisar a abordagem do autor, verifica-se que o conceito de autodesenvolvimento converge em seu significado com a dimensão autotreinamento, elaborada por Katz e Kahn (1987), na qual os trabalhadores estão motivados a buscar a capacitação pelo entendimento da importância do conhecimento para seu crescimento profissional e institucional. Nessa dimensão, o investimento é realizado pelo próprio trabalhador.

Para Katz e Kahn (1987), a quinta dimensão refere-se à criação de clima favorável à organização no ambiente externo. Os membros podem contribuir para prover um ambiente em prol da instituição na comunidade e para seus componentes familiares e amigos, expressando os aspectos qualitativos do trabalho. Essa dimensão revela o papel fundamental dos trabalhadores, concorrendo para produzir uma imagem organizacional positiva.

A formação da imagem organizacional deve ser compreendida como um trabalho permanente, coerente e planejado. Segundo Fox e Kotler (1994), a imagem é uma percepção mais pessoal de um objeto e pode variar amplamente de pessoa para pessoa. Dessa forma, percebe-se que o conteúdo da linguagem expressa pelos trabalhadores em seu ambiente social e familiar está intrinsecamente relacionada com a imagem organizacional formada ao longo de sua experiência de trabalho.

As pessoas formam a imagem organizacional por meio de um filtro próprio. Iasbeck (1999) entende que a imagem resulta de um aglomerado de impressões, convicções, rastros de

memória, enfim, de elementos de grande teor subjetivo. O autor acrescenta que a imagem está relacionada diretamente com a questão da identidade entre a instituição e seu público.

A dimensão concernente à criação de um clima favorável à organização em ambiente externo apresenta um conteúdo relacionado à formação da imagem organizacional, haja vista que, ao abordar aspectos pertinentes do trabalho no contexto das relações sociais, os funcionários manifestam sentimentos e percepções vivenciados no ambiente laboral, podendo ressaltar aspectos positivos ou negativos. Dessa forma, os significados das palavras contribuirão para consolidar a imagem da organização.

As cinco dimensões comportamentais relacionadas por Katz e Kahn (1987) refletem atitudes espontâneas, inovadoras e não prescritas pelo papel funcional. Os autores declaram que elas são primordiais, já que se torna inviável prever todas as contingências da dinâmica organizacional, assim como prever as mudanças no ambiente ou controlar todas as nuances do comportamento humano. Portanto, os recursos das pessoas para cooperação, criatividade e proteção apresentam-se vitais para a sobrevivência e eficácia da organização, contribuindo para a obtenção de suas metas. Segundo Katz e Kahn (1987, p.364), "o sistema que não tem este fluxo de contribuições de seus membros não está utilizando eficazmente seus recursos em potencial".

As proposições de Barnard (1971) e de Katz e Kahn (1987) referentes às organizações salientam uma faceta do comportamento humano que sobressai à prescrição de papéis, evidenciando uma dimensão volitiva do comportamento, a qual pressupõe a existência de uma vontade pessoal de cooperar e de contribuir para os objetivos organizacionais. Durante décadas, pesquisadores do comportamento humano no trabalho não consideraram a existência desse conjunto de atos espontâneos de cooperação, focando suas investigações em ações especificadas pela estrutura formal das organizações. Nesse contexto, os critérios comportamentais nos estudos foram o *turnover*, o absentéismo e o desempenho no trabalho.

Ao considerar a abordagem conceitual dos pesquisadores no campo do comportamento organizacional, Siqueira (1995) declara que parece evidente o reconhecimento da dimensão social do comportamento humano, capaz de ultrapassar necessidades particulares, visando a beneficiar e fortalecer um organismo social, cuja existência com sucesso produziria resultados compartilhados. Nessa perspectiva, redimensiona-se a visão do homem no trabalho, constatando que a natureza social do homem não se restringe a responder satisfatoriamente a planos de recompensas, pois a potencialidade individual de cooperar espontaneamente com os objetivos ou metas propostas por atividades organizadas consegue ultrapassar os limites do dever e romper as fronteiras do prescrito.

Muitos estudiosos pesquisaram os comportamentos espontâneos e cooperativos no trabalho que contribuem para a efetividade organizacional. Smith, Organ e Near (1983) foram os primeiros cientistas sociais que denominaram os atos descritos por Katz e Kahn (1987) como comportamento de cidadania organizacional. Segundo Organ (1990 apud SIQUEIRA, 1995, p.46), os comportamentos de cidadania podem ser conceituados como

[...] comportamentos ou gestos organizacionalmente benéficos que não podem ser forçados com base em obrigações do poder formal nem ser eliciados por garantias de recompensas contratuais. Comportamentos de cidadania organizacional consistem em contribuições informais que os participantes podem eleger para ofertar ou sonegar, independentemente da possibilidade de sanções ou incentivos formais.

Tomando como premissa de análise o conceito de comportamento de cidadania, depreende-se que o autor salienta a função essencialmente benéfica das atividades realizadas pelo trabalhador, contribuindo, dessa forma, para a eficácia organizacional. Esses comportamentos também apresentam a característica de serem não obrigatórios e não reconhecidos pelo sistema de recompensa formal.

Os comportamentos de cidadania organizacional representam o comportamento extra-papel mais conhecido e pesquisado. A definição frequentemente acolhida pelos investigadores foi proposta por Organ (1988 apud REGO, 2002, p.26), o qual postulou a idéia de que os comportamentos de cidadania são "comportamentos discricionários, não direta ou explicitamente reconhecidos pelo sistema de recompensa formal e que, no agregado, promovem o funcionamento eficaz da organização".

Alguns pesquisadores percebem que essa definição não abrange algum aspecto relevante do comportamento de cidadania, pois o foco desse conceito refere-se às atividades não especificadas no papel. O próprio Organ (1997, p.85, tradução da autora) acentua que

a evidência empírica acumulada, alguns críticas e mesmo a mais superficial das visões projetadas sobre a imprensa de negócios compete-nos a repensar a definição de comportamento de cidadania organizacional. Não é mais frutuoso perspectivá-la como extra-papel, para além do cargo ou não recompensado pelo sistema formal. Uma posição mais sustentável é a que o define de acordo com o conceito de desempenho contextual proposto por Borman e Motowidlo (1993).

Ao analisar as reflexões elaboradas por Organ (1997), percebem-se alguns desdobramentos, principalmente quando o autor sugere a necessidade de se proceder a uma reconceitualização, ressaltando a importância de conservar apenas a natureza qualitativa do comportamento de cidadania relacionada com sua capacidade de contribuir com a eficácia organizacional. Portanto, segundo esse pesquisador, o construto que mais se lhe afigurou refletir essa redefinição foi o de desempenho contextual.

A compreensão do significado do desempenho contextual presume-se o entendimento do desempenho na tarefa, à qual se contrapõe. Segundo Borman e Motowidlo (1997, p. 99, tradução da autora), o desempenho na tarefa pode ser definido como

[...] a eficácia com que os ocupantes dos cargos executam atividades que contribuem para o núcleo técnico, seja diretamente por meio da implementação de uma parte do seu processo tecnológico, seja indiretamente proporcionando-lhe os materiais ou serviços necessários.

Ao refletir sobre o comportamento humano no trabalho, Rego (2002) exprime que os indivíduos contribuem para a eficácia organizacional com os comportamentos que sobrepujam as atividades prescritas para os seus cargos. Isso significa que podem influenciar os objetivos organizacionais, executando ações não diretamente relacionadas com suas principais funções, mas importantes porque modelam os contextos organizacional, social e psicológico que servem como catalisadores críticos para as atividades e processos de tarefa. É essa a definição de desempenho contextual.

Para ampliar a compreensão do processo de reconceitualização do comportamento de cidadania, Rego (2002) menciona, como exemplo de desempenho contextual, as atitudes dos trabalhadores que visem à cooperação com seus pares e à persistência entusiástica à realização bem-sucedida das atividades prescritas. Esses comportamentos são de suma relevância para a obtenção dos objetivos organizacionais, conforme preceituam Borman e Motowidlo (1993 apud REGO, 2002, p.27):

Essas atividades contextuais estão, por vezes, representadas nos critérios de avaliação de desempenho, sendo, pois, reconhecidas como importantes para a eficácia organizacional. Contudo são freqüentemente ignoradas e excluídas dos critérios do desempenho individual.

A principal contestação que Organ (1997) elaborou na redefinição do comportamento de cidadania organizacional como desempenho contextual reside na denominação de que essa terminologia engloba um sentido impessoal e pouco expressivo. Por conseguinte, assevera que a designação comportamento de cidadania organizacional (CCO) deve manter-se, argumentando que esse termo facilita o entendimento da essência do construto, pois os pesquisadores, acadêmicos e trabalhadores identificarão fácil e intuitivamente do que se trata.

Segundo Rego (2002), há várias décadas os investigadores salientam a importância dos comportamentos que ultrapassam as expectativas próprias do papel e os conteúdos funcionais, e que, simultaneamente, beneficiam a organização. O autor ressalta que as organizações só funcionarão eficazmente quando os trabalhadores se dispuserem a fazer algo mais do que aquilo que está prescrito para os seus cargos.

Nos estudos desenvolvidos por Siqueira (1995) sobre comportamento de cidadania organizacional, a autora retomou a definição original de Katz e Kahn (1987), em relação aos comportamentos espontâneos no trabalho, e sugeriu que a expressão civismo nas organizações se aplicaria melhor ao comportamento de cidadania no ambiente organizacional. Ressaltou que o termo cidadania aplicado por Organ (1997) para nominar os gestos voluntários dos trabalhadores que beneficiam o sistema organizacional não foram devidamente discutidos pelos pesquisadores que os utilizaram em seus estudos, embora seja uma expressão que enseja objeções em virtude de suas raízes com questões complexas de natureza jurídica, política e social. Seguindo a mesma orientação, Porto (1998) considerou a terminologia de civismo nas organizações em seus estudos, conceituando esse comportamento como os atos espontâneos dos trabalhadores que envolvem dedicação ao sistema organizacional.

Ao consolidar os estudos sobre comportamento de cidadania, Siqueira (2003, p.166) elaborou um conceito ampliado de cidadania no trabalho, configurando-a como

[...] atos de troca social, oferecidos voluntariamente pelos trabalhadores às organizações. Eles constituem gestos de colaboração espontânea que, isentos de prescrições legais ou contratuais, permitirem, dentro de uma relação social com a organização, iniciar uma permuta de atos extra papéis funcionais por possíveis ou futuras retribuições sociais, material ou econômica da organização.

A idéia conceitual da autora elucida alguns desdobramentos fundamentais para a compreensão dos comportamentos de cidadania organizacional, reafirmando a noção de que eles se constituem em atos eminentemente sociais dos trabalhadores que beneficiam o sistema empregador, podendo, no futuro, ser retribuídos, ou não, pela organização. Percebe-se que a grande contribuição da autora em relação aos outros conceitos refere-se à inserção da base sócio-relacional dos atos de colaboração expressos espontaneamente pelos empregados.

O conceito de Siqueira (2003) sobre comportamento de cidadania organizacional norteia esta pesquisa, haja vista que a compreensão da autora sobre o tema é ampla, abrangendo uma relação social de troca entre os trabalhadores e a organização, na qual emergem atitudes de interação e cooperação dentro de uma nova perspectiva de permuta social entre atitudes de colaboração espontânea e reconhecimento institucional.

As reflexões contidas nesta seção sobre os diversos conceitos de comportamento de cidadania organizacional desde os primeiros estudos, com Barnard (1971) e Katz e Kahn (1987), os quais lançaram a base teórica para fomentar os estudos sobre os comportamentos espontâneos e cooperativos no âmbito do trabalho, suscitam um repensar sobre a importância desses comportamentos no mundo do trabalho contemporâneo. Convém reconhecer que esses comportamentos, quando expressos no cotidiano profissional, constituem diferencial dos

trabalhadores que se empenham para contribuir com seu saber e fazer intelectual para o fortalecimento das relações internas, dos processos de trabalho e da imagem institucional, os quais resultarão no sucesso organizacional.

Há muitas expectativas por parte dos trabalhadores ao se engajarem em atividades produtivas, principalmente pelo atendimento de suas necessidades sociais e materiais. Por outro lado, a organização espera que o capital humano esteja motivado e envolvido no alcance das metas e eficiência institucional. Dessa forma, percebe-se uma relação com os múltiplos atores, em que trabalhadores e gestores procuram se alinhar nos seus objetivos, com o fim de estabelecer uma relação de trocas sociais que contribuam para o crescimento de todos os que compõem a organização.

Salienta-se a necessidade de um conhecimento aprofundado acerca do comportamento de cidadania organizacional, para que seja possível compreender as vicissitudes do comportamento humano no contexto de trabalho. Portanto, será abordada a multidimensionalidade desse construto, especificando as categorias preferidas pelos principais pesquisadores sobre esse tema.

4.2 Dimensionalidade do comportamento de cidadania organizacional

No ambiente de trabalho, há muitos comportamentos de cidadania expressos como atitudes inovadoras e espontâneas que ultrapassam as orientações determinadas pela função. Esses comportamentos foram estudados por muitos pesquisadores do comportamento organizacional, os quais mensuraram as categorias desse construto.

Na primeira tentativa de mensurar comportamentos de cidadania organizacional, Bateman e Organ (1983) elaboraram um instrumento, que continha uma lista de trinta comportamentos considerados relevantes pelos gestores para beneficiar a organização, compreendendo dois aspectos: o primeiro refere-se aos comportamentos proativos, como as sugestões de melhoria, afirmações construtivas em relação à organização, manifestação de interesse pessoal pelo trabalho de outros; o segundo abrange as ações que os participantes se inibem de praticar, mas que as podem realizar. Por exemplo: a expressão de ressentimentos e as queixas referentes a conteúdos insignificantes. Analisando a relevância desse instrumento, Organ (1990 apud REGO, 2002, p.8) declarou que, "embora proporcionando um meio de realizar investigação preliminar no que concerne às variáveis correlacionadas com o CCO, ofereceu, infelizmente, pouco valor compreensivo para a estrutura dimensional deste comportamento".

Um instrumento aprimorado, composto por dezesseis itens, foi desenvolvido por Smith, Organ e Near (1983), os quais procuraram explicar comportamentos benéficos à organização não recompensados formalmente, nem puderam ser compreendidos pela organização em termos de expectativas do papel ou de necessidades do trabalho. Eles conduziram entrevistas estruturadas com os administradores de duas empresas, os quais identificaram vários comportamentos considerados prestativos, mas que não eram necessariamente requisitados no trabalho. Aos supervisores foi solicitado que avaliassem de que modo cada característica estava presente no comportamento dos empregados. Análises fatoriais desses índices indicaram duas dimensões: altruísmo e conformidade generalizada.

Conforme Smith, Organ e Near (1983), a dimensão altruísmo abrange os comportamentos direta e intencionalmente orientados para a ajuda a pessoas específicas em situações de interação face a face, tais como ajudar os supervisores e os colegas que estão sobrecarregados, elaborar sugestões para melhoria do trabalho etc.; e a dimensão conformidade generalizada compreende comportamentos impessoais relacionados ao cumprimento de normas, expressando as características de um trabalhador engajado. Esse comportamento não proporciona ajuda imediata a determinada pessoa, contribuindo, indiretamente, para outros atores envolvidos no sistema, como ser pontual e não fazer intervalos desnecessários.

Ao avaliar os comportamentos discricionários, não exigidos formalmente pela descrição do cargo e que promovem o funcionamento eficaz da organização, Organ (1990 apud PODSAKOFF et al., 2000) propôs uma taxonomia ampliada de comportamento de cidadania organizacional, contendo cinco dimensões: altruísmo, cortesia, conscienciosidade, esportividade e virtude cívica. A primeira dimensão, altruísmo, compreende as ações voluntárias que ajudam outras pessoas com problemas no trabalho. Elas podem ser: instruir um novo empregado a usar os equipamentos; ajudar os colegas a pôr em dia o trabalho acumulado e buscar os materiais que os colegas precisam para concluir o trabalho. A segunda dimensão, a cortesia, abrange os gestos que visam a ajudar os membros da organização a prevenir o problema, como conversar com pessoas antes de se comprometer com atitudes que possam afetá-las, prever notícias de antemão para aquelas que precisam conhecer como planejar seu trabalho etc.

Organ (1990 apud PODSAKOFF et al., 2000) denota que a terceira dimensão, conscienciosidade, constitui um padrão de comportamento a expressar atitudes que ultrapassam o nível mínimo requerido para o trabalho, incluindo organizar o ambiente, conservar recursos e relacionar os problemas de manutenção interna. A quarta dimensão,

esportividade, refere-se a comportamentos reveladores de que o indivíduo evita queixas excessivas perante os problemas, como também manifesta atitude que tolera obstáculos e determinações inevitáveis do trabalho. Por exemplo: não expressam ressentimentos quando há mudanças na organização e não exageram a importância dos problemas. A quinta dimensão, virtude cívica, abrange comportamentos que revelam envolvimento e participação na vida política da organização, tais como informar-se sobre os acontecimentos organizacionais, participar das reuniões, desempenhar funções não requeridas, mas que podem contribuir para melhorar a imagem da organização.

Outros estudos taxonômicos de comportamento de cidadania foram propostos e operacionalizados. Williams e Anderson (1991) propuseram uma classificação dicotômica: a primeira alude aos comportamentos de cidadania organizacional dirigidos ao indivíduo (CCO-I), os quais incluem comportamentos que imediatamente beneficiam determinadas pessoas e que indiretamente contribuem para a organização. Por exemplo, ajudar um colega que não pode comparecer ao trabalho ou que se depara com dificuldades para concluir seu trabalho. Pesquisas rotulam essa dimensão como altruísmo; e a segunda dimensão concerne aos comportamentos de cidadania organizacional dirigidos à organização (CCO-O), abrangendo comportamentos que beneficiam diretamente a organização, como comunicar quando não puder ir ao trabalho e aderir a regras informais elaboradas para manter a ordem.

Tendo como premissa a fundamentação teórica não contemplada por outros autores e a intenção de sobrepujar a dificuldade de delimitação de fronteiras entre comportamento próprio do papel e o extrapapel, Graham (1991) propôs uma classificação diferente, baseada na herança teórica da Filosofia, Ciência Política e História Social. Baseando-se nessa perspectiva, a cidadania cívica engloba todos os comportamentos positivos dos cidadãos que são proeminentes para a comunidade. Por analogia, a cidadania organizacional passa a ser concebida como um conceito global, incluindo todos os comportamentos organizacionalmente relevantes. O conceito de cidadania organizacional passa a assumir natureza ampla, abrangendo comportamento próprio do papel; comportamento extrapapel e funcionalmente relevante, além de todas as formas de comportamento político, como a participação organizacional.

Ao proceder à revisão sobre Filosofia clássica e a Teoria Política moderna, Graham (1991) ressaltou as crenças e tendências comportamentais que, juntas, constituem o que Inkeles (1969 apud REGO, 2002, p.10) descreveu como a "síndrome da cidadania ativa". Três categorias inter-relacionadas de responsabilidades cívicas do cidadão constituem essa síndrome: a primeira refere-se à obediência, compreendendo o respeito às estruturas e

processos ordenados; a segunda reporta-se à lealdade, englobando a capacidade de servir aos interesses da comunidade como um todo e aos valores embutidos nessa prática. Cidadãos leais promovem e protegem suas comunidades e prestam esforços extras pela causa do bem comum. A terceira categoria refere-se à participação, a qual compreende o envolvimento ativo e também responsável na auto-gerência da comunidade de formas diversas, conforme a lei.

Os filósofos políticos Cary (1977) e Inkeles (1969 apud REGO, 2002) reconhecem que cidadania compreende múltiplas responsabilidades, enfatizando que cidadania cívica responsável requer engajamento equilibrado na obediência, lealdade e participação. Estudando o comportamento organizacional, Graham (1991) estendeu as abordagens da Filosofia Política e da cidadania cívica e aplicou as categorias políticas de obediência, lealdade e participação à cidadania no ambiente organizacional. Ela posicionou o comportamento de cidadania organizacional como um conceito global, composto de três categorias correlacionadas: obediência organizacional, lealdade e participação.

Segundo Graham (1991), a primeira relaciona-se com a obediência organizacional, refletindo a aceitação de regras racionais governarem a estrutura organizacional, as descrições do trabalho e as políticas de pessoal. Obediência pode ser demonstrada pelo respeito às regras, às instruções e pela pontualidade na conclusão da atividade. A segunda categoria refere-se a lealdade organizacional, abrangendo a identificação e fidelidade à liderança e à organização como um todo, transcendendo os interesses dos indivíduos e grupos de trabalho. Comportamentos de lealdade incluem defender a organização contra ameaças, contribuindo para preservar a imagem organizacional e cooperar com os outros para servir aos interesses de todos. A terceira categoria alude à participação organizacional, englobando a atitude de envolver-se nos assuntos da organização orientada pelos padrões de virtude, consolidada pelo engajamento responsável na administração da organização. Atividades representativas incluem compartilhar opiniões e novas idéias com os outros.

Consoante exprimem Van Dyne, Graham e Dienesch (1994), as pesquisas de outros autores, ao expandirem as dimensões de cidadania de duas (altruísmo e conscienciosidade) para cinco (as duas anteriores mais virtude cívica, esportividade e cortesia), contribuíram para a ampliação do conceito da cidadania organizacional. A nova construção dimensional está baseada na Teoria das Ciências Políticas, enriquecendo a compreensão de cidadania, pois supera os atos de ajuda e de cooperação, incluindo comportamentos orientados para a mudança. Ao definir participação, Van Dyne, Graham e Dienesch (1994, p.794, tradução da autora) enfatizaram a perspectiva política do comportamento de cidadania.

A participação, se bem que negligenciada nos estudos anteriores, não é uma forma residual ou trivial de cidadania [...]. Com efeito, ela requer a manutenção de um estado de consciência crítica, sensibilidade às questões de princípio e uma vontade de envolver outros, mesmo que com riscos de romper a calma rotina da vida organizacional [...]. A angústia de colocar objeções e advogar a mudança é provavelmente mais sentida por um cidadão organizacional que toma a iniciativa (se, pelo menos, tal pessoa estiver disposta a ser um membro cooperante da equipe) do que para qualquer outra pessoa. Além disso, sem esses esforços e essa coragem moral, inúmeros prejuízos têm sido (e continuam a ser) provocados sob desculpa de que "eu estou apenas a cumprir ordens" [...].

A categoria de participação demonstra a relevância do construto em sua dimensão política no contexto organizacional, fomentando a importância de comportamentos que ensejam mudança e inovação na dinâmica das organizações. Dessa forma, torna-se necessário que os empregados se engajem ativamente nas decisões, apresentando idéias inovadoras e tomando iniciativas para promover a formação de um ambiente rico de sugestões criativas que contribuam para a concretude da cidadania no trabalho.

Os pressupostos básicos da Filosofia Política expressam que a natureza da relação que os cidadãos têm com seu governo se reveste de um papel crítico para seu comportamento de cidadania. Segundo Graham e Organ (1993), o comportamento de cidadania está baseado em uma relação de acordo, caracterizada por comprometimento, confiança mútua e valores compartilhados.

No entendimento de Van Dyne, Graham e Dienesch (1994), as relações de acordo são importantes no contexto da organização porque vão além, tendo influência sobre os estados afetivos, a satisfação e o comprometimento, como também afetam os comportamentos de conseqüências positivas para a organização. Graham e Organ (1993) descrevem obediência do empregado, lealdade e participação no contexto organizacional, as quais são provenientes da relação de acordo. Esses comportamentos proativos representam a responsabilidade da cidadania e estão baseados na percepção do empregado acerca da mutualidade nos seus relacionamentos com as organizações. A confiança e o comprometimento são característicos da relação de acordo e têm efeitos na motivação, que cria e revigora a energia e esforço para servir à coletividade. No contexto da organização, essa energia e o esforço podem ser expressos em vários atos de cidadania organizacional.

Apesar do crescente interesse em comportamento de cidadania organizacional, uma revisão dos estudos nessa área revela que não há consenso sobre a dimensionalidade desse construto. Podsakoff et al. (2000) identificaram quase trinta formas potencialmente diferentes de cidadania organizacional. Os autores revisaram a literatura teórica e empírica que abordava a definição conceitual do construto e identificaram sete temas comuns ou dimensões:

comportamento de ajuda, esportividade, lealdade organizacional, conformidade organizacional, iniciativa individual, virtude cívica e autodesenvolvimento.

Segundo Podsakoff et al. (2000), a primeira dimensão refere-se ao comportamento de ajuda, compreendendo voluntariar-se para ajudar outros em suas atividades ou desenvolver ações que contribuam para prevenir problemas no trabalho. Nas pesquisas sobre comportamento de cidadania, essa dimensão é classificada pelos autores usando diversas terminologias. Organ (1990 apud PODSAKOFF et al., 2000) inclui os comportamentos de altruísmo, cortesia, pacifismo-ação para prevenir ou dirimir conflitos interpessoais; e encorajamento-palavra de reforço para a realização profissional dos colegas; já Williams e Anderson(1991) classificaram como comportamento de cidadania organizacional focado no indivíduo(CCO-I).

Refletindo sobre o comportamento de ajuda no contexto organizacional, pode-se perceber que essa dimensão enfatiza atitudes proativas dos trabalhadores na perspectiva de ajuda e cooperação de forma voluntária para os colegas, no intuito de que as atividades sejam plenamente concretizadas, alcançando, dessa forma, os objetivos organizacionais. Esse comportamento emerge em quase todos os estudos sobre a cidadania organizacional. Os pesquisadores que trabalharam com essa dimensão comportamental destacaram-se pela similitude dos conteúdos, os quais enfatizavam atitudes que enalteciam a disponibilidade para ir ao encontro do outro, visando a facilitar a execução dos processos de trabalho. Alguns estudiosos ampliaram o conceito de comportamento de ajuda para atender aos clientes externos da organização. Esse fato evidencia a relevância desse construto no contexto hospitalar, espaço desta pesquisa, no qual devem ser valorizados tanto os trabalhadores como a clientela assistida.

A segunda dimensão refere-se à esportividade, sendo definida por Organ (1990 apud PODSAKOFF et al., 2000) como a disposição para aceitar inconveniências do trabalho sem reclamar. Podsakoff et al. (2000) propuseram que a categoria deveria incluir atitude positiva, mesmo que as coisas não estejam bem. Por exemplo: não ficar ofendido quando os outros não seguem suas sugestões, ter disponibilidade para sacrificar interesses pessoais em prol do bem coletivo e não entender a rejeição de suas idéias como de natureza pessoal. A terceira dimensão diz respeito a lealdade organizacional, incluindo a proteção dos seus recursos, apoio e defesa dos seus objetivos. Os autores entendem que essa dimensão compreende a promoção da organização no ambiente externo, a sua proteção perante ameaças e a manutenção do desempenho, mesmo sob condições adversas.

A quarta dimensão alude à conformidade organizacional. Conforme Podsakoff et al. (2000), essa dimensão compreende a internalização dos regulamentos e procedimentos organizacionais, principalmente quando os trabalhadores praticam as normas, mesmo quando ninguém está observando seu comportamento. A quinta dimensão concerne à iniciativa individual, incluindo os atos voluntários de criatividade, visando a melhorar o desempenho organizacional. Esses comportamentos são atos de cidadania quando ultrapassam o nível esperado do desempenho inerente ao cargo; entretanto, a sexta dimensão compreende a virtude cívica, representando um interesse na organização como um todo e a defesa dos seus objetivos. Integra a participação ativa na administração da organização, a monitorização do ambiente, com vistas a detectar ameaças e oportunidades. A sétima dimensão é pertinente ao autodesenvolvimento, incluindo comportamentos voluntários que os trabalhadores cultivam, a fim de melhorar os próprios conhecimentos e competências. Abrange a participação em cursos de formação, a atualização constante em área de conhecimento e a aprendizagem que possa contribuir para a melhoria de desempenho individual.

Podsakoff et al. (2000) declaram que quase todas as pesquisas em comportamento de cidadania foram influenciadas por Katz e Kahn (1987), por isso essas dimensões latentes apresentam grande semelhança com a dimensão do comportamento inovador e espontâneo que eles identificaram em seu artigo original, incluindo cooperar com os outros; proteger a organização; oferecer idéias construtivas; autotreinamento; e conservar uma atitude favorável para a organização.

A analogia realizada entre as dimensões de cidadania organizacional encontradas na literatura e as categorias propostas por Katz e Kahn (1987) mostraram aspectos convergentes. Nessa perspectiva, Podsakoff et al. (2000) configuram a reflexão de que a cooperação com os outros é expressa na dimensão de ajuda e esportividade. Proteção à organização é manifesta na dimensão de virtude cívica e na de lealdade organizacional; assim como oferecer idéias construtivas é expresso na dimensão iniciativa individual; autotreinamento é demonstrado na dimensão do autodesenvolvimento, e conservar atitudes favoráveis à organização é evidenciado nas dimensões lealdade organizacional e na dimensão esportividade. Portanto, de certo modo, as raízes de quase toda forma de comportamento de cidadania podem ser traçadas pela estrutura original de Katz e Kahn (1987).

No cenário brasileiro, Siqueira (1995) estudou os comportamentos de cidadania organizacional, considerando os seguintes aspectos: espontaneidade, característica básica que diferencia cidadania nas organizações dos outros atos delimitados pelo cumprimento do dever contratual; funcionalidade, concernente à garantia da natureza benéfica à organização;

irrestrição, permissão de formas particulares de manifestação; isenção de retribuição prevista pelo sistema, comportamento de natureza social; e caráter público das ações, possibilidade de observação por parte do sistema organizacional. A autora desenvolveu uma escala de comportamento de cidadania organizacional que intencionava medir comportamentos por meio da auto-avaliação. Esse instrumento baseia-se nas cinco categorias definidas por Katz e Kahn (1987). O instrumento desenvolvido apresenta fundamentação teórica consistente e tem sido utilizado em pesquisas por Tamayo et al. (1998) e Porto (1998).

Diante da relevância do construto para as organizações e da necessidade de aprimorar a confiabilidade do instrumento, Porto e Tamayo (2003) desenvolveram uma escala para medir comportamento de cidadania nas organizações com base no instrumento elaborado por Siqueira (1995). O conceito de cidadania nas organizações apresenta cinco tipos de comportamentos relacionados com esse construto, baseados na classificação de Katz e Kahn (1987). A análise fatorial da escala constatou esses cinco fatores dando suporte à teoria. A estabilidade dos fatores foi constatada por meio dos alfas de Cronbach e indicou uma boa confiabilidade, acima de 0,80.

Convém ressaltar que este estudo tem como instrumento de medição do comportamento de cidadania organizacional a dimensão elaborada por Porto e Tamayo (2003). Os autores usaram a terminologia civismo nas organizações para classificar os atos espontâneos dos trabalhadores que envolvem dedicação ao sistema organizacional. Neste estudo, todavia, será utilizada a designação comportamento de cidadania organizacional, por se entender que essa terminologia expressa melhor o significado dos comportamentos inovadores e de cooperação no trabalho que afluem para a efetividade organizacional. Salienta-se também que, na literatura internacional, a terminologia utilizada pelos pesquisadores refere-se ao construto comportamento de cidadania organizacional (CCO).

Após se realizar a revisão na literatura sobre comportamentos de cidadania organizacional, em que foram identificadas suas multidimensionalidades, assinala-se que não há consenso entre os pesquisadores sobre as categorias que compõem o construto comportamento de cidadania no trabalho. Objetivando um aprofundamento teórico desse comportamento, será enfocado um modelo para a compreensão dos fatores que antecedem e explicam os comportamentos de cidadania organizacional (SIQUEIRA, 1995).

4.3 Teoria das trocas sociais como base para o comportamento de cidadania organizacional

A literatura sobre comportamentos de cidadania organizacional revela um consenso entre estudiosos, quando concebem gestos de cidadania como atos pró-sociais dos trabalhadores dirigidos às organizações. Imbuídos dessa concepção, Organ e Konovsky (1989) identificaram os antecedentes do comportamento de cidadania entre os fatores psicológicos que representassem efetividade, tais como estado de ânimo e satisfação no trabalho, ou entre os elementos da cognição, dando-se maior ênfase às variáveis relacionadas à percepção de justiça no contexto organizacional.

Siqueira (1995) propôs um modelo teórico para gestos de cidadania no contexto organizacional, tomando como base as teorias de troca social. Dentro desse enfoque, comportamentos de cidadania são compreendidos como atos de troca social, oferecidos voluntariamente pelos trabalhadores às organizações. Eles constituem gestos de colaboração espontânea, baseados em uma relação social com a organização, havendo permuta de atitudes extrapapéis em troca de recompensas sociais ou materiais.

O conceito elaborado pela autora amplia a compreensão de comportamento de cidadania organizacional, incluindo uma dimensão de troca social, na qual os trabalhadores desempenhariam esse comportamento, movidos pela relação de troca com a organização. Nesse prisma, as atitudes proativas são reconhecidas e valorizadas, podendo ser recompensadas de forma social e financeira.

A natureza das relações entre um trabalhador e uma organização está baseada numa interação de troca. Salienta-se que algumas trocas são puramente instrumentais, cujo retorno está baseado na dimensão econômica; no entanto, a troca social elucida afetos positivos, confiança e generosidade. Segundo Blau (1992, p.94, tradução da autora), “somente trocas sociais tendem a gerar sentimentos de compromisso pessoal, gratidão e confiança, atitudes que uma troca puramente econômica não elucida”. As teorias das trocas sociais sugerem que a troca pode proporcionar suporte às metas individualistas ou coletivistas, baseando-se em atitudes de reciprocidade.

Com arrimo nos postulados de Blau (1992), pode-se interpretar a noção de que as relações entre empregado e organização constituem interação de troca norteadas pela dimensão econômica ou social. Considera-se, portanto, que os comportamentos dos trabalhadores envolvidos na troca econômica são representados pelos critérios comportamentais de desempenho, assiduidade e pontualidade, cujas modalidades são estipuladas às retribuições

pertinentes, estabelecidas mediante contratos e políticas organizacionais. Gestos de colaboração espontânea seriam as ações que integram a dimensão de troca social entre empregado e organização porque isentos de preceitos contratuais.

Interpretadas como atos envolvidos em uma troca social com a organização, as suposições acerca das origens de tais gestos foram estruturadas em uma base informacional que representasse concepções do empregado referente à organização como um objeto social com o qual ele mantém permuta. Dessa forma, as cognições a serem posicionadas no modelo para representar a base informacional foram aquelas com as quais o empregado elabora suas concepções sobre a organização dentro de uma relação social.

Na formulação do modelo para comportamento de cidadania organizacional, Siqueira (1995) fundamentou-se nas proposições elaboradas por Fishbein e Ajzen (1975), os quais propuseram uma estrutura conceitual composta por crenças, atitudes, intenções e comportamentos e apresentaram uma forma de interdependência desses quatro elementos (Figura 4).

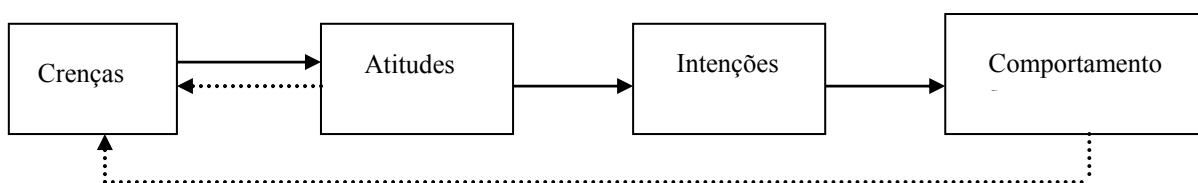


Figura 4 - Estrutura conceitual relacionando crenças, atitudes, intenções e comportamentos relativos a um dado objeto.

Fonte: Elaborada pela autora, adaptado de Fishbein e Ajzen (1975, p.15).

As suposições básicas de Fishbein e Ajzen (1975), que deram origem à estrutura conceitual ilustrada na Figura 4, compreendem os seguintes aspectos: as crenças constituem a base informacional que determina atitudes, intenções e comportamentos; a formação das atitudes é embasada no conjunto de crenças em relação a determinado objeto. Se as crenças são negativas, a atitude é desfavorável. Se positivas, a atitude é favorável; cada intenção comportamental corresponde a um dado comportamento. As linhas descontínuas representam *feedback*, o qual indica que uma atitude formada pode influir na constituição de novas crenças e um comportamento manifestado pode prover informações que vão participar da formação de novas crenças.

A estrutura conceitual da Figura 4 mostra que há uma relação dinâmica entre crenças e atitudes, em que as ações dos trabalhadores são manifestadas no contexto laboral com arrimo nas percepções constituídas pelos empregados relativamente à organização. Com base nessa estrutura, Fishbein e Ajzen (1975) desenvolveram a Teoria da Ação Racional, tendo como

pressuposto básico a noção de que o homem é um ser racional, utilizando-se das informações provenientes de suas experiências de trabalho e do conhecimento de que dispõe para orientar seu comportamento.

Siqueira (1995) elaborou um esquema conceitual para as ações no trabalho (Figura 5), com esteio nas suposições básicas de Fishbein e Ajzen (1975).

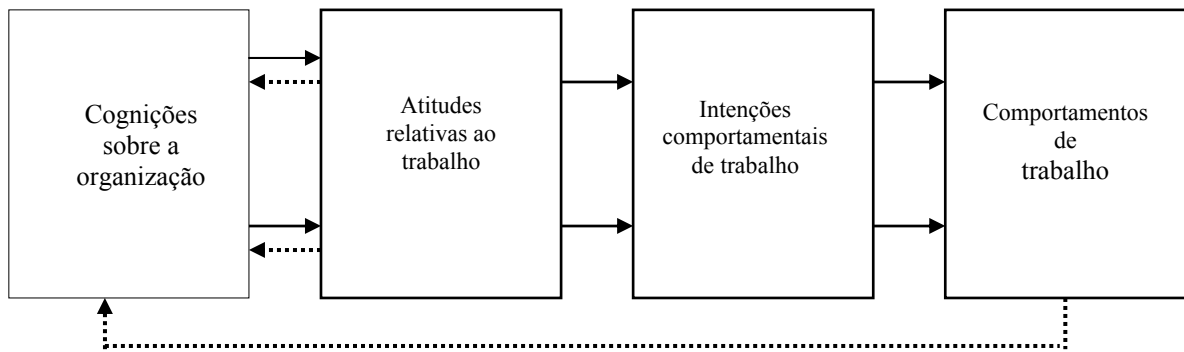


Figura 5 – Esquema conceitual relacionando cognições, atitudes, intenções e comportamentos de trabalho.
Fonte: Elaborada pela autora, adaptado de Siqueira (1995, p.35).

Conforme observado na Figura 5, os antecedentes das ações no trabalho abrangem três componentes psicológicos: cognições, atitudes e intenções comportamentais. Siqueira (1995) preconiza a idéia de que as suposições básicas que sustentam o esquema conceitual para as ações de trabalho, referentes à concepção dos elementos estruturais do modelo, são: cognições, as quais constituem a base informacional que determina atitudes, intenções e comportamentos de trabalho, sendo compostas pelos elementos cognitivos, tais como crenças, percepções, expectativas ou avaliações realizadas pelo empregado sobre a organização; atitudes, que abrangem os comportamentos relativos ao trabalho e à organização; intenções, compreendendo as previsões subjetivas de ações do empregado concernentes aos seus comportamentos de trabalho; e comportamentos de trabalho, os quais abrangem as ações executadas pelo empregado no cumprimento do dever funcional ou na prática de gestos de colaboração espontânea para a organização.

Siqueira (1995, p.36) assinala que as atitudes “seriam suscitadas pela natureza das cognições elaboradas pelo empregado: cognições positivas desencadeariam atitudes favoráveis e as negativas favoreceriam a formação de atitudes desfavoráveis”; enquanto isso, as intenções são influenciadas pela natureza das atitudes do trabalhador no ambiente organizacional, haja vista que atitudes favoráveis suscitam intenções similares e as desfavoráveis contribuem para a formação de intenções negativas.

Reconhecendo os pressupostos básicos de Fishbein e Ajzen (1975), Siqueira (1995) configurou um modelo para comportamento de cidadania organizacional (Figura 6).



Figura 6 - Modelo proposto para comportamentos de cidadania organizacional.
Fonte: Elaborada pela autora, adaptado de Siqueira (1995, p.98).

Segundo Siqueira (1995), são as cognições relativas à organização formadas à medida que o empregado estabelece com o sistema empregador uma relação de troca. Observando os atos organizacionais, os empregados processam as informações, elaborando, no decorrer de suas experiências de trabalho, um conjunto de cognições relativas à organização. A autora assinala que essas cognições levam o empregado a desenvolver atitudes específicas diante do trabalho e da organização. Os elementos atitudinais são os fatores psicológicos de natureza afetiva que ligam cognições sobre a organização às intenções comportamentais, sejam estas relativas a ações imbuídas numa troca econômica ou numa permuta de natureza social.

A Figura 6 demonstra que os comportamentos de cidadania organizacional apresentam como antecedentes diretos as intenções dos trabalhadores relativas às cinco dimensões de ações no trabalho, conforme delineado por Katz e Kahn (1987). Siqueira (1995, p.100) assinala que “sendo os gestos de cidadania atos de natureza volitiva, a sua execução seria antecedida por intenções, isto é, por previsões subjetivas feitas pelo empregado acerca destas ações”. A autora declara que, ao se proceder à quantificação dos atos de cidadania, a mensuração das intenções a eles associadas é dispensada.

A estrutura conceitual delineada para as ações no trabalho concernente às relações entre antecedentes cognitivos e atitudinais é pós-cognitiva. As relações propostas entre estas duas categorias de antecedentes seguem os postulados de Lazarus (1982 apud SIQUEIRA,

1995, p.38): "os processos cognitivos relativos aos eventos que integram o meio ambiente seriam os fatores psicológicos responsáveis pela eliciação de reações emocionais".

Em seu modelo de comportamento de cidadania no trabalho, Siqueira (1995, p.38) propõe uma relação bidirecional entre cognições e atitudes:

[...] ela seria de natureza recíproca à medida que atitudes já formadas voltariam a influir na seleção perceptiva dos empregados, em relação aos eventos que circundam sua permuta com a organização. Isto os levaria a reorganizar suas antigas cognições, ou a formar novas cognições a este respeito, tornando-as mais consistentes com os vínculos afetivos (atitudes) já desenvolvidos para com o trabalho executado e a organização empregadora.

Refletindo sobre a relação entre cognições e atitudes, percebe-se que, no cotidiano dos trabalhadores, essa relação se processa de forma dinâmica e recíproca, em que as atitudes elaboradas influenciam a percepção que os indivíduos formulam referente ao trabalho e à organização.

As atitudes dirigidas ao trabalho e à organização constituem os antecedentes diretos de comportamento de cidadania. Na Figura 6, são relacionadas as atitudes comportamentais relativas à satisfação no trabalho e ao envolvimento com ele, como dois tipos de afetos gerados no trabalho e comprometimento organizacional afetivo como componente afetivo dirigido à organização. Siqueira (1995) justifica a escolha dessas três variáveis, ressaltando que, na literatura, elas são indicadas como sendo de natureza afetiva e, adicionalmente, porque um empregado satisfeito, envolvido com seu trabalho e que mantém laços afetivos, tem maiores possibilidades de manifestar atos de colaboração com o sistema, comportando-se como um cidadão organizacional.

Siqueira (1995, p. 102) advoga a idéia de que as cognições dos empregados acerca das relações de troca social com a organização constituem os antecedentes psicológicos das variáveis atitudinais.

[...] quando o empregado acredita que a interrupção dessa relação acarretaria custos para si mesmo, que a organização se preocupa com o seu bem-estar e se comporta de forma recíproca a seus atos espontâneos de trabalho, então ele estaria cognitivamente apto a desenvolver elos afetivos (atitudes favoráveis) com o trabalho executado e com a organização empregadora.

Parece relevante fomentar as relações de trocas sociais no ambiente de trabalho capazes de desencadear nos trabalhadores atitudes positivas, as quais nortearão a sua percepção no que respeita à gestão organizacional. Dessa forma, as cognições construídas pelos empregados constituem os principais antecedentes psicológicos dos comportamentos atitudinais.

Consoante prefigura Siqueira (1995), as variáveis cognitivas que compõem o modelo para comportamento de cidadania organizacional se constituem de três conceitos derivados das teorias de troca social: comprometimento organizacional calculativo, que compreende crenças relativas a perdas ou a custos associados ao rompimento da relação de troca com a organização; percepção de suporte organizacional, composto por um conjunto de crenças sobre o grau em que a organização se mostra comprometida com os empregados; e percepção de reciprocidade organizacional, concebida como um conjunto de crenças do estilo da retribuição praticado pela organização diante das contribuições dos empregados.

Com esteio no pressuposto do modelo proposto por Siqueira (1995) para comportamentos de cidadania, depreende-se que os afetos relativos ao trabalho, incluindo satisfação, envolvimento e comprometimento organizacional afetivo, são desencadeados por cognições formadas sobre a organização, principalmente aquelas provenientes das interações de troca social entabuladas entre empregado e organização. Dessa forma, os elos afetivos influenciam as percepções dos empregados no que é pertinente à organização, consolidando uma relação bidirecional entre cognições e afetos.

A concepção de Siqueira (1995) referente às cognições elaboradas pelos trabalhadores sobre a organização contribui para desencadear reações afetivas. O modelo desenvolvido para gestos de cidadania inclui a presença de variáveis atitudinais perante o trabalho executado e o sistema empregador. Salienta-se que os construtos atitudinais que representam reações afetivas não são de natureza dispositiva, que incluem traços pessoais dos trabalhadores, mas sentimentos que emergem no contexto de trabalho. Dessa forma, a autora mantém o propósito de analisar a interdependência de fatores cognitivos e afetivos que emergem nas relações de troca empregado-organização como elementos psicológicos do processo que antecede atos de cidadania organizacional.

O trabalho constitui espaço privilegiado no qual ocorrem as relações de trocas sociais. Seers, Petty e Cashman (1995) postulam a noção de que essas trocas englobam três dimensões: relações de troca entre empregado-líder, o qual compreende as trocas sociais que se processam entre o trabalhador e o gestor; relações entre empregado-equipe, abrangendo as trocas sociais estabelecidas entre o trabalhador e seus colegas; e, finalmente, as trocas entre empregado-organização, destacando a relação entre o trabalhador e a organização. Os autores enfatizam que o interesse dessas relações de troca é atribuído à crença de que as trocas baseadas na reciprocidade determinam os comportamentos positivos dos empregados no trabalho, tais como os comportamentos extrapapel; e as atitudes dos trabalhadores, manifestadas pela elevada satisfação no trabalho e baixa intenção de *turnover*.

A natureza das trocas sociais requer que a organização, líder ou equipe de trabalho provejam algo de valor para o empregado, visando a iniciar, manter ou concluir uma troca. Liden, Sparrowe e Wayne (1997) identificaram afeto, lealdade, contribuição e respeito profissional como valores de troca no contexto de troca entre líder-membro. Entendido que as trocas entre líder-membro, membro-equipe e membro-organização compartilham raízes teóricas similares, é plausível que os benefícios recebidos pela respectiva relação sejam similares.

Teóricos em trocas sociais enfatizam comportamentos positivos e atitudes dos empregados, experienciando relações de troca de alta qualidade com os gestores, as organizações ou as equipes. Esses comportamentos e atitudes são o que os empregados dão para estimular benefícios recíprocos. Exemplos de valor de troca ou de doação nas atitudes incluem satisfação dos membros, comprometimento e confiança na administração. Settoon, Bennett e Liden (1996) exprimem que trocas positivas entre o indivíduo e a organização foram associadas com pouca intenção de *turnover* e alta satisfação no trabalho.

Segundo Seers, Petty e Cashman (1995), as trocas entre membro-equipe envolvem a disposição em exercer comportamentos extrapapel que ajudem a equipe na realização de suas metas. Esses comportamentos são os resultados; a qualidade da troca entre membro-equipe é o antecedente. Os membros da equipe utilizam o comportamento da reciprocidade inerente às trocas sociais para reforçar o papel dos indivíduos e identificá-los dentro do grupo.

A relação entre os funcionários e a equipe de trabalho deve ser permeada pelo comportamento interativo, destacando-se que, na realização das atividades, tornam-se necessários o desprendimento e o envolvimento de todos para o alcance das metas.

O sistema de crenças dos empregados sobre os níveis do suporte organizacional percebido relaciona-se com a disposição em exercer esforços extras e comprometer-se com a organização (EINSERBERGER et al., 1986 apud COLE; SCHANINGER JR.; HARRIS, 2002). Essa percepção de suporte e as respostas dos empregados formam a base para a troca entre membro e organização. A crença acerca de como a organização percebe a contribuição dos membros é formada e, se a crença é positiva, os empregados podem reconhecer um desequilíbrio entre suas contribuições e o suporte organizacional.

Em seu cotidiano laboral, os trabalhadores constroem redes de relacionamentos que consolidam sua visão em relação aos gestores e à organização. Os empregados devem ser contemplados com a implementação de políticas que reconheçam seu desempenho, corroborando a idéia de que a percepção positiva do suporte organizacional fomenta a manifestação de comportamento de cidadania organizacional.

O modelo das trocas sociais no ambiente de trabalho especifica as três relações de trocas, nas quais os trabalhadores, como atores principais, estão engajados nas trocas com o líder, a equipe e a organização (Figura 7).

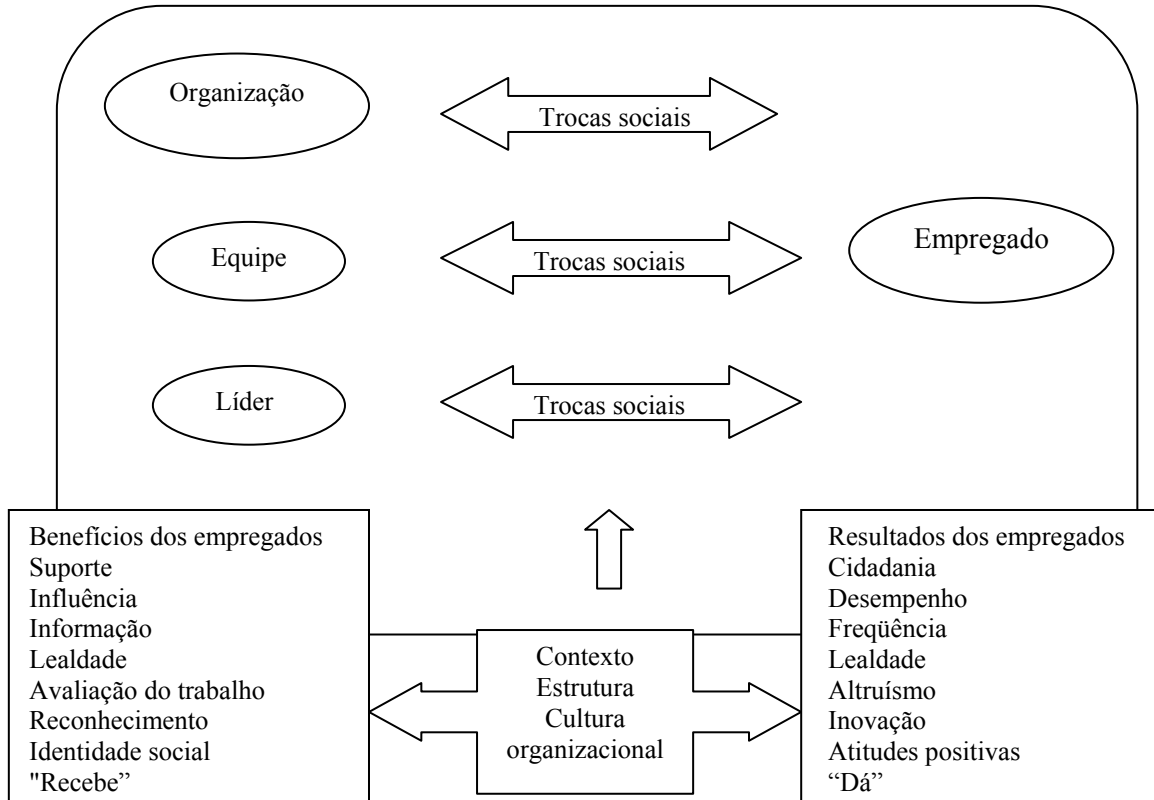


Figura 7 - Trocas sociais no ambiente de trabalho.

Fonte: Elaborada pela autora, adaptado de Cole, Schaninger Jr. e Harris (2002, p.148).

De acordo com Cole, Schaninger Jr. e Harris (2002), o construto deve estar relacionado aos resultados dos empregados. A natureza da inter-relação das trocas é compensatória. Quando uma troca está em parcial ou completa falta, o modelo sugere que os outros estão propensos a compensar, ao se tornarem mais salientes, visando a comportamentos e a atitudes do empregado.

Segundo Cole, Schaninger Jr. e Harris (2002), os resultados das ações dos empregados representam os comportamentos que contribuem para fortalecer a organização, como comportamento de cidadania, desempenho, lealdade e outros. Considerando, portanto, esses comportamentos, os trabalhadores são beneficiados com algumas atitudes provenientes da liderança, da equipe ou da organização, destacando o reconhecimento, a identidade social e avaliação do trabalho. A análise da troca é estabelecida pela avaliação contínua em relação à qualidade e à frequência dos benefícios recebidos relativa à intensidade do esforço exercido. Os autores corroboram a idéia de que os fatores contextuais, tais como a estrutura e a cultura,

causam impacto sobre a frequência com que os resultados e benefícios podem ser trocados, da mesma forma que contribuem para o valor relativo da troca.

Considerando as relações de trocas sociais no ambiente de trabalho, Siqueira (1995, p. 25) exprime que

As ações dos trabalhadores que integram a dimensão comportamental de cooperar espontaneamente com o sistema, para as quais não existem normas, contratos ou legislação que as rejam, seriam a essência da relação de troca social com a organização. Isentos de prescrições legais, os gestos envolvidos na troca social seriam voluntariamente iniciados pelo trabalhador, assim que houvesse indícios de confiança nos atos organizacionais e a crença, por parte do trabalhador, sobre a emissão de atos de retribuição do sistema.

O pensamento da autora no tocante à relação de troca social denota que esse comportamento pode ser desencadeado no contexto organizacional, quando o trabalhador desenvolve sentimentos de confiança nos atos organizacionais. Dessa forma, gestos de cooperação são realizados espontaneamente pelo empregado e se tornam frequentes, à medida que o sistema os retribui, demonstrando interesse pelo seu bem-estar.

Pesquisas realizadas sobre esse tema apontam que os valores pessoais podem ser considerados antecedentes do comportamento de cidadania organizacional. Tamayo et al. (1998) investigaram a relação entre valores individuais e cidadania organizacional. Conforme Tamayo (1996, p.178), os valores são compreendidos como "princípios transituacionais, que expressam interesses ou desejos, relativos a tipos motivacionais, ordenados segundo a sua ordem de importância e que orientam a vida do indivíduo". Os autores investigaram a influência dos tipos motivacionais de segunda ordem: autopromoção, abertura à mudança, autotranscendência e conservação (SCHWARTZ, 1994) nos comportamentos de cidadania organizacional no cenário brasileiro. Eles concluíram que os valores pessoais influenciam o comportamento de cidadania e que as motivações para esses comportamentos, apesar de beneficiarem a organização, contribuem para a realização pessoal.

Porto (1998) realizou pesquisa, objetivando verificar a capacidade explicativa das prioridades axiológicas sobre os comportamentos de cidadania organizacional. Os resultados indicaram que os valores individuais influenciam os comportamentos de cidadania e que, embora os comportamentos beneficiem o sistema, suas motivações podem ser coletivistas e individualistas. Considera-se que o modelo para comportamento de cidadania organizacional elaborado por Siqueira (1995) constitui uma base teórica consolidada para explicar os antecedentes dos comportamentos de cidadania no ambiente de trabalho, contudo a pesquisa realizada pela autora não contemplou os valores pessoais como preditores desse comportamento.

5 METODOLOGIA

A metodologia constitui caminho e instrumento próprios de abordagem da realidade. Segundo Minayo (1993), a metodologia inclui as concepções teóricas, o conjunto de técnicas para a apreensão da realidade e o potencial criativo do pesquisador. A autora amplia o conceito de metodologia, acrescentando o papel do pesquisador, no sentido de contribuir com sua capacidade criadora para a compreensão e transformação da realidade objetiva. Trata-se de um enlaçamento entre a habilidade do pesquisador, sua experiência e seu rigor científico.

Richardson et al. (1999, p. 21) definem ciência como sendo “a investigação metódica, organizada da realidade, para descobrir a essência dos seres e dos fenômenos e as leis que os regem com o fim de aproveitar as propriedades das coisas e dos processos naturais em benefício do homem”. O conhecimento deve estar voltado para a transformação da natureza, das relações, dos fenômenos e do ser humano, buscando sempre a sua melhoria de vida.

Minayo (1993, p. 23) conceitua pesquisa como

a atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atividade e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.

Reportando-se ao objetivo geral desta pesquisa, concernente a verificar a relação entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio, procura-se apreender como se processa essa relação, uma vez que os comportamentos humanos são complexos e dinâmicos, em constante mudança.

É necessário, então, para se compreender os comportamentos de cidadania organizacional, que se explicita o delineamento da pesquisa, o ambiente da farmácia hospitalar, os sujeitos, instrumentos e coleta de dados, bem como a forma de tratamento e análise dos dados.

5.1 Delineamento da pesquisa

O delineamento é inerente à pesquisa científica, norteador do pesquisador na compreensão da realidade e na busca de resposta para determinado problema; no entanto, a resposta constitui processo cíclico, não se esgotando por si, pois novas questões tendem a emergir. Não há um tipo de delineamento específico para o estudo do comportamento humano no trabalho; todavia, se identificam tipos de pesquisa que contribuem

para a investigação dessa área do conhecimento. Sobre esse tema, Kerlinger (1980 apud RAUPP; BEUREN, 2003, p.76) assinala que a “palavra delineamento focaliza a maneira pela qual um problema de pesquisa é concebido e colocado em uma estrutura que se torna um guia para a experimentação, coleta de dados e análise”.

Diante das especificidades do comportamento humano no contexto organizacional, optou-se por focar as tipologias de delineamento de pesquisas elaboradas por Raupp e Beuren (2003), agrupadas em três categorias: quanto aos objetivos, aos procedimentos e à abordagem do problema.

Considerando a tipologia de pesquisa quanto aos objetivos de Raupp e Beuren (2003), este estudo abrange a pesquisa exploratória e descritiva. A caracterização como pesquisa exploratória geralmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática abordada; assim, busca-se conhecer o assunto de forma aprofundada.

Gil (1999) assinala que a pesquisa exploratória proporciona uma visão ampla concernente a determinado fenômeno, sendo realizada, sobretudo, quando o tema é pouco explorado, tornando difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. Nessa perspectiva, embora o Hospital Universitário Walter Cantídio seja uma instituição onde predomine a pesquisa acadêmica, não se verificou a existência de estudos que abordassem a relação entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania organizacional no ambiente da farmácia hospitalar.

Ao se reportar à pesquisa exploratória, Andrade (2002) inventaria as seguintes finalidades: contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre o assunto que se investiga; facilitar a delimitação do tema de pesquisa; orientar a elaboração dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque sobre o assunto.

Baseando-se na conceituação de Gil (1999), a pesquisa descritiva objetiva descrever características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre as variáveis, destacando-se pela utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados. De forma análoga, Andrade (2002) expressa que a pesquisa descritiva visa a observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los. Evidencia-se, por conseguinte, que a pesquisa descritiva se aplica ao contexto da farmácia hospitalar, visto que esclarece determinadas características e/ou aspectos inerentes ao comportamento de cidadania dos profissionais atuantes nesse cenário.

Os procedimentos referem-se à maneira pela qual se conduz o estudo e, portanto, obtêm-se os dados. Tomando como base a tipologia de pesquisa quanto aos procedimentos de Raupp e Beuren (2003), esta pesquisa abrange estudo de caso, pesquisa bibliográfica e

documental. Os autores não contemplaram a pesquisa de campo em sua tipologia; porém a referida estratégia foi utilizada neste estudo.

Como estratégia de pesquisa, o estudo de caso contribui para a compreensão dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos, sendo utilizados, em grande magnitude, nas pesquisas das áreas da Psicologia, Sociologia, Ciência Política, Administração, Trabalho Social e Planejamento. Yin (2001, p. 21) observa que:

O estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores.

Segundo Godoy (1995), o estudo de caso caracteriza-se como um tipo de pesquisa, cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente, procurando observar detalhadamente um ambiente, um sujeito ou uma situação em particular. Sob esse prisma, o estudo de caso aplica-se ao contexto hospitalar, pois este proporciona o conhecimento do fenômeno estudado com suporte na análise profunda da realidade do Serviço de Farmácia, em uma perspectiva holística, considerando a unidade social estudada.

Na óptica de Yin (2001), um estudo de caso é uma forma de se fazer pesquisa empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos, utilizando-se de várias fontes de evidências.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa caracteriza-se por ser bibliográfica e documental (RAUPP; BEUREN, 2003). A pesquisa bibliográfica é desenvolvida mediante material já elaborado, principalmente presente em livros e artigos científicos. Abrange o referencial já tornado público em relação ao tema de estudo, no qual, por meio dessas bibliografias, reúne-se conhecimento sobre a temática pesquisada; enquanto isso, a pesquisa documental se baseia em materiais que ainda não receberam tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 1999). Segundo Vergara (2004), a pesquisa de campo constitui uma investigação empírica realizada junto ao ambiente social em que ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo.

Conforme a tipologia de pesquisa quanto à abordagem do problema de Raupp e Beuren (2003), este estudo abrange a pesquisa qualitativa e quantitativa. Na compreensão de Richardson et al. (1999, p. 71), a abordagem quantitativa “representa a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitarem distorções de análise e interpretação, possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências”. Aplica-se nos estudos descritivos que procuram classificar a relação entre variáveis e investigar a relação de causalidade entre fenômenos,

caracterizando-se pela aplicação de quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento por meio de técnicas estatísticas.

Richardson et al. (1999) declaram que a pesquisa qualitativa descreve a complexidade de determinado problema, analisa a interação de certas variáveis, compreende e classifica processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribui para a mudança de determinado grupo, possibilitando, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

A pesquisa qualitativa tem o potencial de lidar com elementos complexos e dinâmicos de uma realidade social também em movimento. Nesse sentido, Minayo (1993, p. 21) declara que a abordagem qualitativa “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”.

Um aspecto relevante da pesquisa qualitativa refere-se à sua dimensão subjetiva, na qual o conhecimento é construído pela aproximação do pesquisador com a realidade social. González Rey (2005, p.5) assinala que a epistemologia qualitativa aborda o “caráter construtivo-interpretativo do conhecimento, o que de fato implica compreender o conhecimento como produção e não como apropriação linear de uma realidade que se nos apresenta”.

Segundo González Rey (2005), o conhecimento é uma produção humana e não algo que está pronto para conhecer uma realidade de acordo com categorias universais do conhecimento. O autor elaborou o conceito de “zona de sentido”, definida como os espaços de inteligibilidade que se produzem na pesquisa científica e não esgotam a questão que significam, porém abrem a possibilidade de seguir aprofundando em um campo de elaboração teórica. Nessa perspectiva, este estudo pretende contribuir para a formulação do conhecimento acerca dos valores humanos e dos comportamentos de cidadania organizacional no contexto da farmácia, buscando compreender a subjetividades dos atores sociais desse processo. González Rey (2005, p.21) assevera que

[...] o desenvolvimento da categoria de sentido subjetivo facilita explicar que o desenvolvimento da emocionalidade é resultado da convergência e da confrontação de elementos de sentido, constituído na subjetividade individual como expressão da história do sujeito e de outros aspectos que aparecem por meio de suas ações concretas no processo de suas distintas atividades. Assim, o conceito de sentido subjetivo fundamenta uma concepção histórico-social da subjetividade, a qual rompe com qualquer reminiscência de mentalismo ou subjetivismo.

Vieira e Zouain (2004) ressaltam que a pesquisa qualitativa atribui importância à descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que a envolvem; aos depoimentos dos atores envolvidos, aos discursos, aos significados e aos contextos, enquanto que a pesquisa quantitativa se refere aos métodos empregados para expressar informações numericamente. Os autores salientam que se torna difícil classificar um método como qualitativo ou quantitativo, pois as informações qualitativas podem ser contadas e informações quantitativas podem ser interpretadas.

O método qualitativo difere, em princípio, do quantitativo, à medida que não aplica um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema, pois não pretende medir unidades ou categorias homogêneas. Há autores que não fazem distinção clara entre métodos quantitativos e qualitativos, pois compreendem que a pesquisa quantitativa é também, de certo modo, qualitativa. Em consonância a esse pensamento, Goode e Hatt (1973, apud RICHARDSON et al., 1999, p. 79) revelam que

[...] a pesquisa moderna deve rejeitar como uma falsa dicotomia a separação entre estudos qualitativos e quantitativos, ou entre ponto de vista estatístico e não estatístico. Além disso, não importa quão precisa sejam as medidas, o que é medido continua a ser uma qualidade.

A complexidade da vida organizacional requer estudo aprofundado sobre sua estrutura, relações e processos. Vieira e Zouain (2004) exprimem a noção de que a metanarrativa não é capaz de compreender a totalidade dos fenômenos presentes na dinâmica das organizações. Os autores argumentam que a utilização de múltiplos métodos de pesquisa e investigação na análise dos fenômenos administrativos e organizacionais pode abrir novos horizontes para sua compreensão. Portanto, este estudo pretende compreender os valores pessoais e os comportamentos de cidadania dos funcionários do Serviço de Farmácia Hospitalar numa perspectiva ampla, com suporte na abordagem de natureza qualitativa e quantitativa.

5.2 O Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará

A pesquisa desenvolveu-se no ambiente do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), da Universidade Federal do Ceará, sendo caracterizado como um hospital público universitário, cuja missão institucional visa a desenvolver e promover o ensino, a pesquisa e a atenção terciária e quaternária à saúde, com responsabilidade social, integrado ao modelo de saúde vigente, estando vinculado à Reitoria para efeito de supervisão e controle administrativo. No âmbito do ensino, está subordinado ao Ministério da Educação e, no plano

da assistência, encontra-se inserido na rede de estabelecimentos de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS.

O hospital universitário constitui-se como unidade que presta assistência de alta complexidade à saúde, realizando transplantes renal, hepático e pesquisas clínicas vinculadas a diversos programas de pós-graduação regionais e nacionais, além de participar de estudos multicêntricos em protocolos de pesquisa clínica avançada. Enquanto unidade acadêmica, destaca-se como o maior centro de pesquisas clínicas da UFC em todo o Estado do Ceará. Conta com 1.500 funcionários, 148 médicos residentes, 9 programas de pós-graduação e cerca de 600 estudantes de graduação.

Representa um centro de referência para a formação de recursos humanos e o desenvolvimento de pesquisas na área da saúde, bem assim, desempenha importante papel na assistência à saúde do Estado de Ceará. Como centro de referência para o ensino, constitui campo de estágio para os alunos de graduação e pós-graduação de vários cursos da UFC, assim como recebe os alunos da área da saúde de outras universidades do Estado. Reúne qualificados profissionais e nele são gerados conhecimentos na área de pesquisa clínica, cirúrgica e farmacologia clínica.

Quanto às instalações, o Hospital Universitário Walter Cantídio possui 240 leitos, distribuídos pelas diversas especialidades médicas, totalmente destinadas ao SUS, abrangendo 125 consultórios, 8 salas cirúrgicas, 6 leitos de Unidade Terapêutica Intensiva Clínica e 14 leitos de recuperação pós-anestésica. Compreende, também, os serviços de unidade de internação para pacientes internos, clínica médica, clínica pediátrica, clínica cirúrgica, unidade ambulatorial para pacientes externos e unidades de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento.

Em 2006, o Hospital Universitário concluiu seu Plano Diretor Físico (PDF), que objetiva promover sustentabilidade ao funcionamento, modernização e expansão do complexo hospitalar, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de seus usuários e ocupantes, para proteção e conservação de seu patrimônio e do meio ambiente, para aumento da capacidade de sua gestão, orientando as ações administrativas atuais e futuras na tarefa de reorganizar a sua estrutura física.

Inserido nesse complexo hospitalar, o Serviço de Farmácia tem como missão prestar assistência farmacêutica de qualidade aos clientes internos e externos do HUWC, promovendo o uso racional e seguro de medicamentos e correlatos, bem como atividades de ensino, pesquisa e extensão. Consoante exposto no Manual de Políticas e Procedimentos do Serviço de Farmácia do HUWC (2004), os funcionários desenvolvem atividades profissionais,

no intuito de atender os seguintes objetivos: assistir toda a comunidade hospitalar no âmbito dos medicamentos e correlatos; cooperar com o corpo clínico no atendimento aos pacientes; realizar planejamento, aquisição, análise, armazenamento, distribuição e controle de medicamentos e material médico-hospitalar; manipular formas farmacêuticas magistrais e oficinais, nutrição parenteral total e antineoplásicos, desde que sejam de interesse dos pacientes e da instituição; desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da farmácia hospitalar; servir de campo de treinamento para acadêmicos de Farmácia, farmacêuticos e outros profissionais da saúde; colaborar para o contínuo aperfeiçoamento dos farmacêuticos no plano hospitalar; adequar-se à realidade política, social, econômica, financeira e cultural da instituição, observando os preceitos éticos e morais da profissão e da instituição, e proporcionar atendimento efetivo aos pacientes, mediante assistência farmacêutica adequada.

O Serviço de Farmácia inclui os setores de Farmácia Central, onde são desenvolvidas atividades da coordenação geral, da secretaria e apoio acadêmico, sendo composto pelos setores de Dispensação dos Medicamentos a Pacientes Internos e Dispensação de Material Médico Hospitalar; Farmácia do Centro Cirúrgico, onde é realizada a dispensação dos medicamentos aos pacientes internos; Farmácia Ambulatorial, compondo-se dos setores de Dispensação de Medicamentos a Pacientes Externos; Central de Abastecimentos e Consultório de Orientação Farmacêutica; Laboratório de Manipulação, abrangendo os seguintes ambientes de trabalho: Setor de Manipulação Magistral e Oficinal, de Misturas Intravenosas, de Fracionamento e Etiquetagem e de Produção de Kits; Farmácia Clínica, compreendendo os setores de Farmacovigilância, Farmácia Clínica e Processamento de Dados e Informação Terapêutica; Central de Abastecimento Farmacêutica (CAF), composto pelos setores de Recepção, Quarentena, Etiquetagem e Estocagem.

Os diversos setores da Farmácia Hospitalar apresentam especificidades em sua área de conhecimento e atuação, destacando-se as seguintes competências, consideradas pertinentes a todos os profissionais: prestar assistência farmacêutica de qualidade aos pacientes, atendendo as suas necessidades no âmbito dos medicamentos e correlatos; colaborar com os profissionais da instituição, no sentido de dirimir dúvidas em relação aos princípios ativos e especialidades farmacêuticas; colaborar com o corpo clínico, objetivando substituir determinadas especialidades farmacêuticas por similar; desenvolver atividades de orientação aos acadêmicos de Farmácia e farmacêuticos regularmente inscritos em estágio supervisionado na instituição; e coordenar e participar de pesquisas no âmbito de sua atuação profissional.

Em 2001, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) lançou o Projeto Hospital Sentinela, que visava à criação de uma rede integrada, atuando nas áreas de farmacovigilância, tecnovigilância e hemovigilância, que acompanham o desempenho e a eficácia de medicamentos; equipamentos do diagnóstico, terapia e apoio médico-hospitalar; materiais e artigos descartáveis, implantáveis e de apoio médico-hospitalar; equipamentos, materiais e artigos de Educação Física, embelezamento ou correção estética; materiais e produtos do diagnóstico de uso *in vitro*, sangue e seus componentes saneantes de uso hospitalar (ANVISA, 2003). O Hospital Universitário Walter Cantídio é um dos participantes deste projeto.

Para a vigilância dos produtos envolvidos nas áreas de farmacovigilância, hemovigilância e tecnovigilância, fez-se necessária a adaptação do Sistema de Informação utilizado no HUWC, que teve a sua Comissão de Riscos Hospitalares criada em 2002, almejando a facilidade e a disponibilidade das informações requeridas. A farmacovigilância compreende a identificação, análise e prevenção dos efeitos adversos, agudos ou crônicos causados pelo uso de medicamentos durante seu período de comercialização. A hemovigilância refere-se à identificação e análise dos efeitos indesejáveis da transfusão de sangue em todo o processo, desde a captação dos doadores até a instalação e acompanhamento da transfusão do sangue e/ou dos hemoderivados; e a tecnovigilância compreende a identificação, análise e prevenção dos eventos adversos relacionados ao uso de equipamentos e materiais hospitalares no curso da prática clínica. Salienta-se que a gerente de risco do HUWC é uma farmacêutica, evidenciando o quanto os profissionais do Serviço de Farmácia se destacam em sua atuação e competência no contexto hospitalar.

Convém ressaltar que, no ano de 2002, o Ministro da Saúde, considerando a seleção realizada pela Secretaria de Assistência à Saúde, conferiu o título de Centro Colaborador para a Qualidade da Gestão e Assistência Hospitalar ao Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC. Salienta-se que o Serviço de Farmácia contribuiu para que o Hospital fosse contemplado com esse título, já que foi escolhido como um dos setores que apresentavam maior eficiência e controle dos seus processos de trabalho.

O Serviço de Farmácia destaca-se no contexto do Hospital Universitário Walter Cantídio, principalmente pela modernização dos seus processos de trabalho, pela competência dos profissionais ao desenvolverem atividades que visam à racionalização do uso dos medicamentos e produtos, pela intensa produtividade, pela qual se processa a dispensação de medicamentos e material médico-hospitalar por dose individual, totalizando 89.211

prescrições aviadas e não aviadas no ano de 2006, representando em média 224 prescrições diárias, conforme dados do Relatório Anual de Atividades da UFC (2006).

A dinâmica de trabalho no contexto da Farmácia Hospitalar caracteriza-se pela implementação de modernas técnicas para potencializar o uso dos medicamentos e produtos, em que foram manipulados 124 produtos. Destaca-se o fato de que foram fracionadas 393.479 unidades de medicamentos, correspondendo a 1.078 comprimidos fracionados por dia. Um aspecto fundamental para complementar o tratamento do paciente refere-se à nutrição parenteral total (NPT). Esse procedimento foi realizado pela equipe, totalizando 817 frascos manipulados, enquanto a manipulação de antineoplásicos foi realizada para atender os pacientes da Hematologia, correspondendo a 7.459 substâncias, conforme dados extraídos do Relatório Anual de Atividades da UFC (2006).

O Serviço de Farmácia do HUWC inaugurou a primeira Residência Farmacêutica no Estado do Ceará, com o intuito de preparar especialistas na área de Farmácia Hospitalar e capacitar farmacêuticos em técnicas de monitorização fármaco-terapêuticos. Com a efetivação dessa residência, o Hospital Universitário atende à exigência do mercado e da sociedade, no que se refere à oferta de profissional apto a lidar com questões específicas no âmbito hospitalar, convergindo para o cumprimento da missão institucional da UFC.

As características dos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Farmácia Hospitalar mostram a importância da assistência farmacêutica, no sentido de contribuir para elevar a qualidade dos serviços prestados aos usuários e à comunidade como um todo. A contextualização do ambiente da Farmácia e o dimensionamento de sua produtividade na esfera das atividades laborais evidenciam o quanto os profissionais da Farmácia estão engajados para alcançar as metas institucionais de promover a saúde dos pacientes.

A Farmácia representa papel fundamental no contexto hospitalar, principalmente pela dinâmica de sua equipe, cujo desempenho é demonstrado pela capacidade de responder com qualidade, eficiência e compromisso às demandas do serviço de atenção farmacológica do Hospital Universitário da UFC. Considerando todos esses fatores peculiares à dinâmica do trabalho da farmácia, foi escolhido esse espaço laboral para constituir objeto de estudo, principalmente por ser referência para outros serviços de farmácia pública e particular, destacando-se também em sua produção científica.

5.3 Os sujeitos da pesquisa

A pesquisa foi desenvolvida no Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC, sendo selecionado pelo critério de acessibilidade e tipicidade o Serviço de Farmácia. A pesquisa

quantitativa caracteriza-se por ser populacional, cujo aspecto comum entre os sujeitos é o de pertencerem ao quadro de funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário, obedecendo ao critério de estarem vinculados à instituição por, no mínimo, dois anos de tempo de serviço, correspondendo a 47 pessoas, conforme demonstrado no Quadro 1. Os sujeitos, todavia, detinham o livre-arbítrio de participar ou não da pesquisa, o que provocou a recusa de dois funcionários em responder o questionário solicitado, totalizando 45 funcionários que colaboraram como respondentes da pesquisa. O critério de inclusão justifica-se pela necessidade de os trabalhadores desenvolverem, em seu cotidiano de trabalho, experiências e conhecimentos da área específica de sua atuação, cuja maturidade profissional tende a contribuir para a expressão dos comportamentos de cidadania organizacional.

Vínculo Institucional	Funcionários do Serviço de Farmácia	Funcionários que atendem ao critério de participação	Sujeitos da pesquisa
UFC	29	26	24
SAMEAC	28	21	21
Total	57	47	45

Quadro1 – Distribuição dos funcionários, segundo os critérios de escolha dos sujeitos.
Fonte: Elaborado pela autora (2007).

O sujeito constitui unidade essencial para os processos de elaboração teórica na pesquisa qualitativa, como postula González Rey (2005, p.113):

[...] a singularidade é a única via que estimula os processos de construção teórica portadores de um valor de generalização perante o estudo da subjetividade. A dimensão do sentido dos processos psíquicos requer chegar ao geral a partir da compressão de processos e de formas de organização que apresentem características singulares de expressão. É o estudo da singularidade que nos permite acompanhar um modelo de valor heurístico para chegar a conclusões que estão além do singular e que são inexequíveis sem o estudo das diferenças que o caracterizam.

O pensamento do autor ressalta a importância de considerar os sujeitos como unidade fundamental para a formulação teórica na abordagem qualitativa. Este estudo tem como base a compreensão de que os trabalhadores do Serviço de Farmácia são seres humanos singulares em sua forma de pensar, sentir e perceber a realidade. Dessa forma, a pesquisa contempla a entrevista com esses sujeitos para entender os sentidos atribuídos por eles às experiências vivenciadas em seu espaço de trabalho.

A pesquisa qualitativa teve a participação de dez funcionários que desenvolvem atividades nas diversas áreas de atuação do Serviço de Farmácia, conforme Quadro 2. A escolha dos sujeitos foi intencional, composta por gestores e colaboradores, considerando que

cada profissional constitui um sujeito único em sua forma de perceber a realidade, sendo importante adentrar sua subjetividade e compreender seus sentimentos e percepções vividos no ambiente laboral. Como critério de inclusão, foram escolhidos o vínculo institucional com dois anos e mais de tempo de serviço e a disponibilidade manifestada pelos sujeitos para participarem da pesquisa.

Sujeitos	Cargo	Setor	Vínculo
Sujeito 1	Farmacêutico	Laboratório	UFC
Sujeito 2	Farmacêutico	Fracionamento	UFC
Sujeito 3	Farmacêutico	Dose	UFC
Sujeito 4	Farmacêutico	Farmácia Ambulatorial	UFC
Sujeito 5	Farmacêutico	Farmácia Clínica	UFC
Sujeito 6	Auxiliar	Dose	SAMEAC
Sujeito 7	Auxiliar	Fracionamento	SAMEAC
Sujeito 8	Farmacêutico	Dose	UFC
Sujeito 9	Farmacêutico	Farmácia Cirúrgica	UFC
Sujeito 10	Farmacêutico	Central de Abastecimento	UFC

Quadro 2 – Distribuição dos sujeitos entrevistados, segundo o cargo, setor e vínculo com o Hospital Universitário Walter Cantídio.

Fonte: Elaborado pela autora (2007).

O Quadro 2 mostra que, do total de dez funcionários que participaram das entrevistas, oito são farmacêuticos e dois exercem atividades de auxiliar em farmácia, sendo que três farmacêuticos ocupam a função de coordenador do setor em que atuam. Quanto ao vínculo institucional, oito profissionais pertencem ao quadro efetivo da UFC, enquanto que dois se inserem no quadro da Sociedade de Assistência a Maternidade-Escola Assis Chateaubrian (SAMEAC).

5.4 Instrumentos e coleta de dados

A pesquisa quantitativa teve como instrumentos de coleta de dados duas escalas psicométricas validadas com suporte na análise fatorial (Anexos A e B). Ademais, foram incorporados ao processo de busca de dados as variáveis denominadas demográficas: sexo, idade, escolaridade, estado civil, profissão, cargo e tempo de serviço.

A escala psicométrica utilizada para avaliar a percepção dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do HUWC foi o Inventário de Valores de Schwartz (IVS), validado no Brasil por Tamayo e Schwartz (1993), no qual os valores que orientam a vida das pessoas são agrupados segundo a classificação dos dez tipos motivacionais: poder-preservação de uma posição social dentro de um sistema social; realização- sucesso pessoal por meio da demonstração de competência de acordo com as regras sociais; hedonismo- prazer e gratificação para si mesmo; estimulação-novidade e estimulação na vida; autodeterminação- independência de pensamento e ação; universalismo- compreensão e proteção do bem-estar de todos e da natureza; benevolência- preocupação com o bem-estar de pessoas próximas; tradição- respeito, compromisso e aceitação dos costumes e idéias de uma cultura ou religião; conformidade- restrição de ações e impulsos que podem magoar outros ou violar as expectativas sociais e normas; e segurança- busca de segurança, harmonia e estabilidade da sociedade, dos relacionamentos e do *self*.

O Inventário de Valores de Schwartz (IVS) apresenta uma lista de 61 valores, no qual cada valor é seguido por uma frase explicativa, cujo objetivo é clarificar e/ou precisar o seu significado. As instruções do questionário buscam definir os valores no contexto amplo, solicitando aos entrevistados que avaliem quão importante é cada valor como “um princípio que guia a vida”. A escala de avaliação é composta por sete níveis: (-1) oposto aos meus valores; (0) nada importante; (1 e 2) não rotulados; (3) importante; (4 e 5) não rotulados; (6) muito importante e (7) suprema importância. Foi solicitado que os respondentes, antes de iniciar as avaliações de cada valor, lessem todos os itens representativos dos valores e escolhessem aqueles que são de suprema importância (7) e os que são opostos aos seus valores (-1). Após o estabelecimento dessas âncoras subjetivas, os participantes da pesquisa iniciam a avaliação dos demais valores (Anexo A).

A escala psicométrica utilizada para a avaliação dos comportamentos de cidadania organizacional, desenvolvida e validada pelos pesquisadores Porto e Tamayo (2003), foi classificada como Escala de Civismo (EC), a qual descreve os comportamentos de cidadania expressos no ambiente organizacional, compreendendo cinco fatores: sugestões criativas ao sistema- reúne itens que representam comportamentos de propor sugestão de novas idéias à administração para beneficiar a organização; proteção ao sistema- congrega itens sobre ações que visam a zelar pelo patrimônio da organização; criação de clima favorável à organização no ambiente externo- refere-se ao comportamento de propagação das vantagens e méritos da organização fora do ambiente de trabalho; autotreinamento- concerne a itens sobre comportamentos dos funcionários de busca de cursos que melhorem a sua performance no

trabalho; cooperação com os colegas- agrega itens que refletem comportamento de auxílio aos colegas de trabalho, visando ao benefício da organização (Anexo B). Para o tratamento dos resultados, considera-se que a Escala de Civismo é composta por 41 afirmativas, seguidas de uma escala de frequência de comportamentos, que varia de 1 (nunca) a 5 (sempre).

Os funcionários responderam aos dois instrumentos de pesquisa, os quais foram codificados para facilitar a análise dos dados. O mesmo sujeito respondia ao inventário de valores e à escala de civismo organizacional, tendo a mesma identificação, para que fosse possível proceder ao pareamento das respostas.

Para a coleta dos dados qualitativos, foi utilizada a entrevista, definida por Gil (1999) como técnica em que o pesquisador formula perguntas com o objetivo de obter os dados que interessam à investigação, constituindo uma forma de interação social e de diálogo.

Zanelli (2002) assinala que o manejo da coleta dos dados é fundamental, principalmente quando o recurso da coleta é a entrevista, na qual o pesquisador deve estar atento, no sentido de facilitar para que os conteúdos de interesse da pesquisa sejam manifestados. Com essa constatação sobre a utilização da entrevista como instrumento de coleta para a pesquisa qualitativa, elaborou-se uma entrevista semi-estruturada, abrangendo perguntas abertas, com o intuito de permitir que os sujeitos expressassem sentimentos e experiências no contexto de trabalho.

O roteiro da entrevista foi elaborado, considerando os cinco fatores da Escala de Civismo (EC), proposta pelos estudiosos Porto e Tamayo (2003), totalizando dezenove perguntas, assim distribuídas: sugestões criativas ao sistema- reúne cinco perguntas relacionadas ao comportamento de propor sugestões criativas no cotidiano de trabalho; proteção ao sistema- agrega três perguntas cujo escopo é conhecer como se processa a proteção do ambiente no contexto da farmácia hospitalar; criação de clima favorável à organização no ambiente externo- congrega três questões que visam a conhecer como os funcionários abordam aspectos do seu trabalho no ambiente social; autotreinamento- engloba duas indagações relacionadas à busca de autodesenvolvimento que contribua para o desempenho no trabalho; e cooperação- abrange seis perguntas cujo objetivo é conhecer como se processam as relações interativas no contexto laboral dos funcionários da Farmácia (Apêndice B).

Ressalta-se que, durante a entrevista, o olhar do pesquisador contemplava os relatos dos funcionários, procurando perceber como ocorrem no cotidiano deles os comportamentos de cidadania organizacional, tendo os valores pessoais como fatores motivacionais para a emissão de tais comportamentos no contexto de trabalho.

Foi realizado um pré-teste do roteiro da entrevista com um gestor e dois colaboradores, o qual indicou a necessidade de aprimoramento na formulação de algumas questões para facilitar o entendimento por parte do entrevistado, além da inclusão de outras questões que contemplassem os objetivos da pesquisa. Para a aplicação da pesquisa quantitativa, não foi realizado um pré-teste, porquanto os instrumentos de coleta dos dados foram duas escalas psicométricas, devidamente validadas, as quais foram utilizadas mantendo a sua estrutura.

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa do HUWC/UFC, uma vez que todo estudo científico realizado no âmbito do Hospital Universitário deve ser avaliado por esse órgão. Após a elaboração do projeto e encaminhamento para apreciação, a pesquisa foi aprovada no dia 20 de junho de 2006 (Protocolo nº. 011.06.01), baseando-se nas normas que regulamentam a pesquisa em seres humanos do Conselho Nacional de Saúde (Anexo C).

Em consonância com as indagações de Gil (1999, p.123), o qual declara que, “para restringir o grau de probabilidade de indução, tanto dos significados, quanto da ênfase entre o que o respondente diz e o que o entrevistador registrou”, utilizou-se, durante todas as entrevistas, um gravador, e, dessa forma, a reprodução das respostas se conservou em sua íntegra. As instruções dadas no início das entrevistas referem-se ao sigilo e à confidência dos dados. Ao apresentar os objetivos da pesquisa aos sujeitos, era disponibilizado o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” (Apêndice A), no qual constavam informações quanto à segurança do sigilo e a não-identificação da fonte das informações dadas.

A coleta dos dados foi realizada de forma individual no próprio local de trabalho dos funcionários, os quais foram abordados e a eles explicados os objetivos da pesquisa, solicitando-lhes a colaboração para responderem os questionários. Quando não havia disponibilidade para a aplicação da pesquisa no trabalho, os questionários foram entregues e recolhidos no dia preestabelecido pelos sujeitos.

Ressalta-se que a coleta de dados foi operacionalizada em três momentos, haja vista que a pesquisa contém dois instrumentos quantitativos e um qualitativo. No primeiro momento, foi solicitado aos funcionários que respondessem ao Inventário de Valores de Schwartz (IVS); no segundo, solicitou-se que os funcionários participassem da pesquisa, respondendo à Escala de Civismo (EC); e, no terceiro momento, foram entrevistados os gestores e colaboradores, cujo roteiro foi baseado em um questionário semi-estruturado. A pesquisa realizou-se no período de julho a agosto de 2006.

5.5 Análises dos dados

O presente estudo apresenta característica de pesquisa de natureza quantitativa e qualitativa. Segundo Malhotra (2001), as pesquisas qualitativa e quantitativa devem ser compreendidas como complementares. A pesquisa qualitativa proporciona uma compreensão ampla do contexto do problema, enquanto a outra modalidade procura quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística. Nessa perspectiva, será abordado o tratamento estatístico aplicado nesta pesquisa, compreendendo a análise descritiva, correlação de Pearson e regressão linear múltipla, bem com a pesquisa qualitativa das entrevistas, mediante a análise de conteúdo e da técnica de análise temática.

5.5.1 Análise quantitativa dos dados

A pesquisa quantitativa considerou, inicialmente, a análise descritiva dos dados, para, em seguida, aplicar o modelo de correlação linear múltipla e o modelo de regressão linear múltipla. Procedeu-se ao tratamento estatístico, utilizando-se o programa estatístico SPSS 13 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

No primeiro momento, foi realizada a análise dos Inventários de Valores de Schwartz (IVS), de forma que os valores foram agrupados segundo a classificação dos dez tipos motivacionais e das quatro dimensões dos valores pessoais, conforme a proposta de Tamayo e Schwartz (1993). Depois de agrupados todos os valores do Inventário, foram feitos os cálculos das médias, desvios-padrão e coeficientes de variação (cv), com o objetivo de descrever os valores em maiores evidências.

No segundo momento, foi aplicado o coeficiente de correlação linear múltipla entre os dez tipos motivacionais de valores individuais e cada fator da Escala de Civismo. Em se tratando de duas variáveis, por exemplo, sendo uma dependente, comumente denominada de Y, e outra independente, denominada de X, o coeficiente de correlação linear de Pearson (r de Pearson) mensura a existência e a intensidade da associação linear entre as variáveis. No caso da correlação linear múltipla, tem-se, também, a medida de associação e intensidade das variáveis, contudo aqui são consideradas conjuntamente as diversas variáveis (GUJARATI, 2006). A pesquisa realizada objetiva, então, identificar a provável existência e o grau de associação entre valores individuais e os comportamentos de cidadania organizacional.

Segundo Cozby (2003), o coeficiente de correlação é a estatística que descreve a força da relação entre duas variáveis, em que seu valor pode variar de 0 a ± 1 . Assim, um

coeficiente de correlação igual ou muito próximo de zero indica ausência de associação entre as variáveis; ou seja, quanto mais próximo o coeficiente de correlação estiver de +1 ou -1, mais forte é a associação. O sinal informa sobre o sentido positivo ou negativo da associação.

Utilizaram-se, também, os coeficientes de correlações parciais (R Parcial) entre as variáveis sob análise: comportamentos de cidadania e valores pessoais, para identificar o grau de associação entre duas variáveis, à medida que as demais seriam consideradas constantes. Para Fonseca, Martins e Toledo (1986, p. 54), o termo “correlação parcial designa a correlação entre duas variáveis quaisquer, quando os efeitos de outras variáveis forem controlados”.

Com o propósito de analisar os dados da Escala de Civismo elaborada por Porto e Tamayo (2003), a qual avalia comportamento de cidadania organizacional, foram realizadas análises descritivas e de regressão linear múltipla para cada fator da escala. A regressão tem como objetivo investigar a relação entre uma variável dependente, ou explicada, e as variáveis independentes, ou explicativas, de determinado fenômeno, detectando não somente a força da relação, mas, também, a importância de cada variável independente para a predição da variável dependente. Para os cinco fatores de cidadania nas organizações, foram realizadas cinco regressões, uma para cada fator.

A análise de regressão linear múltipla é definida por Tabachnick e Fidell (1996 apud ABBAD; TORRES, 2002, p. 20) como um “conjunto de técnicas estatísticas que possibilita a avaliação do relacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes ou explicativas”. Os autores explicitam ainda que

o resultado de uma regressão múltipla é uma equação da reta que representa a melhor predição ou explicação de uma variável dependente a partir de diversas variáveis independentes. Esta equação representa um modelo aditivo, no qual as variáveis preditoras somam-se na explicação da variável critério.

De acordo com Gujarati (2006), a equação da regressão linear múltipla pode ser representada por $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon_i$, onde Y é a variável dependente; β_0 representa o intercepto entre a reta e o eixo ortogonal; os β_i são os parâmetros populacionais e ϵ_i são os erros populacionais. Dado que a equação populacional não pode ser observada diretamente, a solução encontrada é a sua estimação, com o uso de técnicas que minimizem os erros entre os valores populacionais e os estimados.

Não há uma notação única para representar parâmetros e estimadores de uma equação de regressão. Abbad e Torres (2002) descrevem a equação de regressão múltipla como “ $y = a + \beta x_i + \epsilon$ ”, onde “y” é a variável dependente, ou critério; “a” é a constante, ou o intercepto entre a reta e o eixo ortogonal; “ β ” é o parâmetro, coeficiente padronizado de regressão, ou

peso; “ x_i ” são as variáveis independentes (preditoras) e “ ϵ ” é o erro ou resíduo, que se refere à diferença entre os valores observados e preditos.

Abbad e Torres (2002) referem-se a uma equação de regressão padronizada, na qual todos os valores observados da variável dependente Y , bem como todos os valores observados das variáveis independentes X_i , são subtraídos de suas respectivas médias e divididos pelos seus respectivos desvios-padrão. Esse é um modelo de regressão linear múltipla, no qual a reta ajustada não apresenta intercepto, isto é, passa pela origem dos eixos.

Sobre a notação dos modelos de regressão linear múltipla, Gujarati (2006) esclarece que a variável dependente pode ser expressa, usando os seguintes termos: variável explicada, predito, regredido, resposta e variável critério; enquanto isso, para a variável independente, são usados os termos variável explicativa, preditor, regressor, estímulo ou variável de controle.

A qualidade do modelo de regressão linear múltipla ajustado pode ser investigada pelo coeficiente de determinação R^2 . Segundo Gujarati (2006, p.65), R^2 , “é uma medida resumida que diz o quanto a linha de regressão amostral se ajusta aos dados”. Com o intuito de tornar compreensivo esse conceito, examina-se uma explicação heurística do R^2 , tomando como base o diagrama de Venn. Referido diagrama é mostrado na Figura 8.

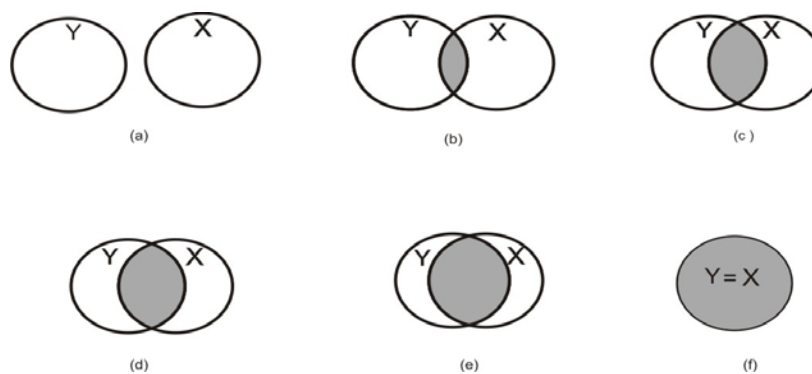


Figura 8-Diagrama de Venn ou Ballentine.
Fonte: Gujarati (2006, p.65).

Na Figura 8, o círculo Y representa a variação da variável dependente Y e o círculo X representa a variação da variável explicativa X . A sobreposição dos dois círculos indica até que ponto a variação em Y é explicada pela variação em X . Quanto maior a sobreposição, maior a variação em Y explicada pela variação em X . O R^2 é uma medida numérica dessa sobreposição. A área sobreposta é crescente da esquerda para a direita, ou seja, uma proporção cada vez maior da variação em Y é explicada por X , implicando que R^2 aumenta. Quando não há sobreposição, R^2 é zero; mas, quando a sobreposição é completa, R^2 é 1, ou seja, 100% da variação em Y são explicados por X . Dessa forma, Gujarati (2006, p. 67)

assinala que o coeficiente de determinação constitui no “indicador mais usado para medir a qualidade do ajustamento de uma linha de regressão”.

O nível de significância α indica o grau de confiança na decisão tomada. Um nível de significância de 5% indica 95% de segurança na fidedignidade dos resultados; no entanto, há 5% de chance de a conclusão não estar correta. A probabilidade de obter resultados significativos é maior quando a magnitude do efeito é grande, isto é, quando as diferenças entre os grupos são grandes e a variabilidade dentro dos grupos é pequena (COZBY, 2003).

Os diversos “pacotes” estatísticos, entretanto, utilizam o nível descritivo do teste de hipótese, denominado de p-valor, definido como o menor nível de significância (α) que pode ser assumido para se rejeitar a hipótese nula (H_0). Segundo Paes (1998), em um teste estatístico, normalmente, são formuladas duas hipóteses chamadas hipótese nula (H_0) e hipótese alternativa (H_1). A hipótese nula é aquela posta à prova, enquanto hipótese alternativa é aquela que será considerada como aceitável, caso a hipótese nula seja rejeitada. Por exemplo, em um modelo de regressão linear múltipla, a hipótese nula refere-se à afirmativa de que todos os coeficientes de regressão estimados sejam iguais a zero, enquanto a hipótese alternativa é definida para o caso em que pelo menos um dos coeficientes de regressão estimados seja diferente de zero.

Rejeitar a hipótese nula (H_0) implica assinalar que há “significância estatística” ou que o resultado obtido é “estatisticamente significativo”. Ressalta-se que o nível de significância (α) é um valor arbitrado previamente pelo pesquisador, enquanto o nível descritivo (p-valor) é calculado com base nos dados. Fixado “ α ” e calculado o “p-valor”, a decisão de aceitar ou rejeitar a hipótese nula (H_0) baseia-se na comparação entre esses dois valores, de forma que, se o valor de “p” for menor do que o nível de significância (α), deve-se inferir que o resultado é significativo, pois o erro está dentro do limite fixado. Por outro lado, se o valor de “p” for superior a “ α ”, significa que o menor erro que se pode cometer ainda é maior do que o erro máximo permitido, revelando que o resultado é não significativo, pois o risco de uma conclusão errada está acima do que se pretende assumir (PAES, 1998).

Tabachnick e Fidell (1996 apud ABBAD; TORRES, 2002) denotam que existem três tipos de análise de regressão múltipla: a padrão, a hierárquica e a *stepwise*. Destacam a existência de três formas de se realizar uma regressão *stepwise*: *forward*, quando a equação começa vazia e cada preditor entra, um por um, na equação; *backward*, quando todos os preditores são incluídos de uma só vez na equação e depois são retirados, um a um, até que se

identifiquem os melhores preditores; e *blockwise* ou *setwise*, quando a equação começa vazia e cada preditor entra na equação em blocos.

Essa pesquisa utilizou a regressão *stepwise*, mediante a técnica *backward*, objetivando delinear o modelo de regressão linear múltipla que melhor explica a variação do componente Y da escala do comportamento de cidadania organizacional em função dos valores pessoais.

5.5.2 Análise qualitativa dos dados

Os dados qualitativos foram obtidos das entrevistas realizadas com os funcionários do Serviço de Farmácia do HUWC/UFC e sua interpretação teve como base a análise de conteúdo. Segundo Bardin (1977), essa se refere a um conjunto de técnicas de análise das comunicações e procedimentos marcados por grande disparidade de forma e adaptável a um amplo campo de aplicação. Sob esse prisma, a análise de conteúdo foi a técnica escolhida para a pesquisa qualitativa, porque melhor se adapta à aplicação dos instrumentos de coleta de dados.

A análise de conteúdo, na perspectiva de Bardin (1977), compreende três etapas: pré-análise- consiste na organização do material, na forma de coleta de dados e nas técnicas utilizadas para reunir a informação; descrição analítica- refere-se ao estudo aprofundado do material, tendo como procedimento a codificação, a classificação e a categorização dos dados; e, interpretação referencial- compreende a reflexão, a intuição e o embasamento nos materiais empíricos, buscando estabelecer relações.

Bardin (1977) postula a idéia de que uma das técnicas da análise de conteúdo relaciona-se à análise por categoria, compreendendo o desmembramento do texto em unidades ou categorias, segundo reagrupamentos analógicos. A análise temática representa uma possibilidade de categorização, considerando sua aplicabilidade a discursos diretos e simples que manifestam significações. O texto é dividido em dois tipos de tema: os principais, chamados categorias, e os secundários, subcategorias. A seguir, são apresentados os procedimentos de categorização utilizados nesta pesquisa qualitativa.

A categorização se constituiu das seguintes fases: leitura flutuante de cada entrevista; codificação das entrevistas, que consiste em enumerar todas as linhas, perguntas e respostas das entrevistas, a fim de facilitar eventuais consultas ao material coletado; estabelecimento das dimensões analíticas delineadas com base nos cinco fatores do comportamento de cidadania organizacional; extração, em cada entrevista, das unidades de sentido contidas nos discursos dos sujeitos; criação de categorias de análise com base nas unidades de sentido e

elaboração de quadro temático para cada entrevista (Apêndice C). O quadro temático constitui o caminho para organizar o conteúdo dos relatos das entrevistas, congregando as dimensões, categorias e unidades de sentido já codificadas. Objetivando clarificar esse processo, segue um modelo do quadro temático.

Categorização da entrevista S4		
Dimensões	Categorias	Unidades de sentido
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas	[...] A gente tem realmente este espaço para chegar e debater, falar, colocar, mas sempre foi difícil executar a ação, transformar em realidade, mas já houve um progresso muito grande (S4, R1, L18).
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas	[...] nós temos discutido a mudança de fluxo [...]. Tudo vai ter que ser diferente porque hoje nós carecemos de muitos fluxos [...] (S4, R2, L31).
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas	Eu sempre procuro ser uma pessoa muito dinâmica, não gosto de reclamações de funcionários [...]. Na equipe, quase todos os funcionários são treinados e sabe toda a rotina do setor (S4, R3, L38).
	1.4 Incorporações das sugestões criativas	[...] comecei a executar mudanças de fluxo dentro da própria farmácia que ainda não existia e consegui incorporá-lo (S4, R5, L81).
	1.5 Valores pessoais norteadores do comportamento de cidadania	Autodeterminação, realização, poder.

Quadro 3– Categorização da entrevista S4.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Legenda: S4: sujeito 4; R3: resposta 3; L38: linha 38.

Convém ressaltar que, após as transcrições das entrevistas, as respostas foram codificadas da seguinte maneira: (S1, R1, L3), revelando que (S1) expressa a resposta do primeiro sujeito; (R1) refere-se à primeira resposta; e (L3) significa que a resposta se encontra na terceira linha. Esse procedimento seguiu o modelo proposto por Barros (2007).

A análise temática contribuiu para a compreensão do significado que os sujeitos atribuem à sua experiência de trabalhar no contexto da Farmácia Hospitalar, podendo expressar de forma espontânea os valores que norteiam seu comportamento de cidadania organizacional.

Objetivando contribuir para a análise e discussão dos dados, foram determinadas, *a priori*, cinco dimensões, convergentes com os objetivos desta pesquisa, com a finalidade de verificar como os comportamentos de cidadania são expressos no cotidiano de trabalho,

identificando os valores que motivam esse comportamento. Definidas as cinco dimensões do comportamento de cidadania organizacional, foram associadas a elas as dezessete categorias de análise extraídas das unidades de sentido dos discursos dos participantes, após a leitura das entrevistas.

Depois da construção das categorias, foram realizadas leituras das unidades de sentido, com o intuito de identificar as subcategorias. Tomando como base as unidades de sentido dos sujeitos, procurou-se perceber quais valores pessoais estavam motivando os comportamentos de cidadania no contexto hospitalar. Segue o Quadro 4, o qual mostra as categorias analíticas que cada dimensão comporta, com suas subcategorias.

Dimensões	Categorias
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas. 1.1.1 Espaço aberto, com liberdade e incentivo. 1.2 Trabalho como um ambiente restrito para apresentar sugestões criativas. 1.3 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas. 1.3.1 Potencialização do uso dos produtos; 1.3.2 Estruturação e planejamento do serviço; 1.4 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.4.1 Pesquisa e discussão interdisciplinar; 1.4.2 Autonomia profissional e equidade nas decisões; 1.4.3 Apoio da equipe, gerencial e extra-institucional; 1.4.4 Comunicação, treinamento e avaliação do impacto do problema e decisão hierarquizada. 1.5 Incorporações das sugestões criativas. 1.6 Valores pessoais norteadores do comportamento. Autodeterminação, segurança, benevolência, realização, conformidade, estimulação.
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos. 2.1.1 Manutenção preventiva para prorrogar a vida útil dos equipamentos. 2.1.2 Organização do ambiente e equipamento. 2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho. 2.2.1 Controle de qualidade do produto. 2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes (sigilo, medicação, diagnóstico). 2.3.1 Acompanhamento da dispensação do medicamento e prevenção de doença nos funcionários. 2.3.2 Ética, profissionalismo e respeito pelo paciente. 2.4 Inexistência de proteção em relação ao sistema. 2.5 Valores pessoais norteadores do comportamento. Autodeterminação, benevolência, conformidade, segurança e poder.

<p>3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo</p>	<p>3.1 Aspectos positivos à criação de clima favorável. 3.1.1 Reconhecimento do papel social e educacional. 3.1.2 Qualidade técnica e estrutural da "Farmácia." 3.1.3 Realização pessoal e profissional. 3.1.4 Trabalho como atividade prazerosa. 3.1.5 Ajuda à equipe e ao paciente. 3.1.6 Interdisciplinaridade das ações. 3.1.7 Dignidade pessoal por trabalhar na UFC. 3.2 Valorização do trabalho para a família e amigos. 3.2.1 Reconhecimentos profissionais e aprendizagem; 3.2.2 Eleva a auto-estima; compromisso profissional e identificação com os colegas e com o trabalho; 3.2.3 Aspectos positivos do trabalho: fortalece a auto-estima e promove a inclusão social; homogeneidade cultural e intelectual; respeito pelas diferenças humanas; desenvolvimento integral da pessoa; 3.2.4 Facilidade no relacionamento profissional, porém dificuldades nas relações sociais; 3.3 Valores pessoais norteadores do comportamento. Poder, tradição, benevolência, conformidade, realização, hedonismo, segurança e universalismo.</p>
<p>4 Autotreinamento</p>	<p>4.1 Capacitações para melhoria do desempenho profissional. 4.1.1 Oportunidades para capacitação. 4.2 Reconhecimento da importância da capacitação. 4.3 Valores pessoais norteadores do comportamento. Realização, autodeterminação e benevolência.</p>
<p>5 Cooperação</p>	<p>5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Coeso, amizade, respeito, cooperação, disponibilidade, igualdade profissional, harmonia, bem-estar social, desconforto nas relações. 5.2 Relações entre os colegas de trabalho. 5.2.1 Postura individualista; falta de identificação com o trabalho e relação ambígua na equipe de trabalho; 5.2.2 Apoio da equipe. 5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia no trabalho, apoio gerencial e extra-institucional, eleger as prioridades e seguir as normas; 5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Prorrogar a jornada de trabalho e planejar ações; 5.4.2 Trabalhar em equipe e apoio gerencial; 5.4.3 Participação igualitária na execução do trabalho, eleger as prioridades e registrar os procedimentos; 5.4.4 Responsabilidade e competência da equipe; 5.4.5 Potencializar o tempo, redimensionar o trabalho; 5.5 Valores pessoais norteadores do comportamento. Poder, benevolência, conformidade, realização, autodeterminação, universalismo, hedonismo e tradição.</p>

Quadro 4 - Dimensões e categorias do comportamento de cidadania organizacional no contexto da farmácia. Fonte: Elaborado pela autora (2007).

A pesquisa qualitativa realizada neste estudo contribui para clarificar a importância dos comportamentos de cidadania organizacional, principalmente porque os funcionários da Farmácia tiveram a oportunidade de manifestar experiências relacionadas com os gestos espontâneos e proativos expressos no contexto hospitalar. Dessa forma, após a leitura flutuante de todas as entrevistas, o pesquisador pode abstrair das falas dos sujeitos quais os valores norteadores do comportamento de cidadania.

O ato de unir a pesquisa quantitativa à qualitativa contribuiu para compreender que a realidade organizacional é dinâmica, necessitando ser estudada em sua totalidade. A abordagem quantitativa mostrou aspectos fundamentais em relação às prioridades axiológicas dos funcionários, cujos discursos ampliaram a percepção de que os valores estavam norteando os comportamentos de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar.

Este estudo faz a articulação e o diálogo entre a análise quanti-qualitativa, no intuito de se aproximar da realidade dos trabalhadores da farmácia, compreendendo como se processa a relação entre os valores pessoais e os comportamentos de cidadania organizacional. Nesse sentido, as falas dos sujeitos são essenciais, pois expressões dos seus sentimentos e percepções vivenciadas no espaço de trabalho. Procura-se ampliar o entendimento dos valores e dos comportamentos de cidadania com base nos discursos, identificando a subjetividades dos sujeitos e como estas se expressam no contexto de trabalho.

Percebe-se que a abordagem quantitativa apresenta uma fundamentação positivista, não permitindo uma análise mais crítica da realidade; no entanto, na abordagem qualitativa, os sujeitos podem se comunicar, expressando indagações, expectativas, esperanças e desencantos vividos em suas relações sociais e de trabalho. Ao abordar a natureza da subjetividade, González Rey (2005, p. 24) declara que

A subjetividade está constituída tanto no sujeito individual, como nos diferentes espaços sociais em que este vive, sendo ambos constituintes da subjetividade. O caráter relacional e institucional da vida humana implica a configuração subjetiva não apenas do sujeito e de seus diversos momentos interativos, mas também dos espaços sociais em que essas relações são produzidas.

Essa pesquisa tenta romper com a dicotomia entre o empírico e o teórico, na tentativa de compreender que a subjetividade permeia todos os ambientes e os seres humanos, principalmente no contexto da Farmácia Hospitalar em que o trabalho se reveste de peculiaridade, no sentido de se conviver com a vida e a finitude da pessoa.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES DA PESQUISA

Os valores tendem a nortear o comportamento do ser humano no contexto organizacional. Estudos realizados pelos pesquisadores Porto (1998) e Tamayo et al. (1998) demonstram que as prioridades axiológicas influenciam os comportamentos de cidadania no ambiente de trabalho. O ator principal do processo de construção e manifestação do comportamento de cidadania é o homem, cujos valores pessoais fundamentam suas atitudes, delineando suas ações e escolhas, reconhecendo seu papel como sujeito que participa das experiências profissionais e das relações sociais vividas no contexto laboral.

Nesta seção, verifica-se a relação entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do HUWC com esteio na análise quantitativa dos dados da pesquisa, a qual abrange a elaboração do perfil dos sujeitos; a análise descritiva; a correlação de Pearson; e análise de regressão linear múltipla.

A pesquisa quantitativa intenta garantir a precisão dos resultados, evitando distorções de interpretação, possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências realizadas. Torna-se fundamental identificar as características dos participantes deste estudo, considerando as seguintes categorias: sexo, estado civil, idade, tempo de serviço, vínculo com a instituição, escolaridade e cargos ocupados. Referidos dados são essenciais para elaborar o perfil dos funcionários do Serviço de Farmácia, contribuindo, dessa forma, para compreender como os valores estão motivando o comportamento de cidadania desses trabalhadores da saúde. Portanto, conhecer as peculiaridades desses sujeitos concorre para adentrar o universo subjetivo e apreender seus comportamentos e atitudes no cotidiano de trabalho.

A abordagem qualitativa se baseia na análise de conteúdo, com a construção de unidades de sentido, visando a identificar os valores pessoais presentes na manifestação do comportamento de cidadania, com assento na perspectiva dos funcionários do Serviço de Farmácia.

Este trabalho tem como característica acoplar a pesquisa qualitativa e a quantitativa em uma visão holística dos fenômenos comportamentais que se processam na dinâmica organizacional. Dessa forma, as respectivas abordagens se complementam, na tentativa de compreender como acontece a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários no ambiente da Farmácia Hospitalar. Os resultados da pesquisa são apresentados, tomando-se como base os objetivos que norteiam este estudo, aliando a teoria com a interpretação do pesquisador.

6.1 Caracterização dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio

Observa-se, na Tabela 1, que a maioria dos sujeitos é do sexo masculino, correspondendo a 55,6% dos entrevistados, em contraposição a 44,4% do sexo feminino. Observando o estado civil dos sujeitos, verifica-se a prevalência de casados, equivalente a 60,0%, enquanto 35,6% são solteiros.

Tabela 1 – Distribuição dos funcionários do Serviço de Farmácia, segundo sexo, estado civil, idade, tempo de serviço e vínculo com o HUWC

Categorias	f	%
Sexo		
Masculino	25	55,6
Feminino	20	44,4
Total	45	100,0
Estado civil		
Solteiro	16	35,6
Casado	27	60,0
Divorciado	02	4,4
Total	45	100,0
Idade		
20 a 30 anos	12	26,67
31 a 40 anos	17	37,78
41 a 50 anos	10	22,22
51 a 60 anos	06	13,33
Total	45	100,0
Tempo de serviço		
2 a 5 anos	26	57,78
6 a 10 anos	02	4,44
11 a 15 anos	04	8,89
16 a 20 anos	07	15,56
Mais de 20 anos	06	13,33
Total	45	100,0
Vínculo com o HUWC		
UFC	24	53,3
SAMEAC	21	46,7
Total	45	100,0

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

No Serviço de Farmácia, predominam profissionais inseridos na faixa etária de 31 a 40 anos, correspondendo a 37,8%; enquanto isso, 26,7% se inserem entre 20 a 30 anos de idade. Salienta-se que a idade média é de 37,2 anos, com desvio-padrão de 10,3. Portanto, pode-se asseverar que os funcionários se encontram em uma fase de crescimento e maturidade pessoal e profissional, totalizando 64,5% dos sujeitos considerados em pleno desenvolvimento intelectual, podendo proporcionar mudanças e inovações no ambiente de trabalho.

O tempo de trabalho reveste-se de valor histórico, social e cultural, pois cada funcionário, ao longo de sua permanência na organização, tende a estabelecer uma relação com a instituição e com os demais profissionais, havendo trocas de conhecimentos e experiências, em cujo contexto o trabalhador passa por mudanças em sua forma de pensar e sentir, elaborando sua história nesse espaço de relações e de permutas afetivas e cognitivas. Reconhecendo o valor do tempo de serviço, registra-se o fato de que, no ambiente da Farmácia Hospitalar, predomina uma equipe com pouco tempo de serviço, entre dois e cinco anos, equivalente a 57,8% dos entrevistados, contrapondo-se a 15,6% dos sujeitos com 16 a 20 anos de empenho no hospital universitário. Os funcionários sob análise apresentam um tempo médio de serviço de 9,7 anos, com desvio-padrão de 8,4, variando entre 2,2 a 30 anos.

Verifica-se leve predominância do vínculo empregatício com a Universidade Federal do Ceará, totalizando 53,3%, contrapondo-se a 46,7% dos funcionários que estão vinculados à Sociedade de Assistência à Maternidade-Escola Assis Chateaubriant (SAMEAC). Considera-se significativo o percentual dos trabalhadores regidos pela CLT, não sendo, portanto, contemplados com os mesmos direitos que os servidores da UFC, regidos pelo regime estatutário.

Tabela 2 – Distribuição dos funcionários do Serviço de Farmácia, segundo escolaridade e cargos

Categorias	f	%
Escolaridade		
Ensino fundamental	3	6,7
Ensino médio	22	48,9
Nível superior	08	17,8
Pós-graduação	12	26,7
Total	45	100,0
Cargos		
Farmacêutico	17	37,8
Auxiliar em Administração	15	33,3
Assistente em Administração	04	8,9
Almoxarife	03	6,7
Técnico em Informática	02	4,4
Contínuo	01	2,2
Técnico de Farmácia Hospitalar	01	2,2
Auxiliar de Farmácia	01	2,2
Técnico em Enfermagem	01	2,2
Total	45	100,0

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Analisando a Tabela 2, observa-se que os participantes que detêm nível de instrução superior correspondem a 17,8% e os que concluíram a pós-graduação compreendem 26,7%.

Constata-se, no entanto, um percentual significativo, 48,9%, de sujeitos que concluíram o ensino médio. Apenas 6,7% dos sujeitos se enquadram no ensino fundamental. Esses dados revelam que 44,4% dos funcionários têm formação universitária, portanto, conhecimento técnico-científico sobre farmácia hospitalar. Destarte, o domínio teórico-prático contribuirá para elevar a qualidade dos produtos e serviços implementados pela Farmácia e disponibilizados para a comunidade universitária e para a sociedade como um todo.

Percentual de 37,8% dos entrevistados apresenta formação acadêmica como farmacêutico e 33,3% enquadram-se como auxiliares em administração. Observa-se a amplitude dos cargos, destacando-se assistente em administração, com 8,9%, almoxarife, com 6,7%; técnico em informática, com 4,4%; auxiliar de farmácia, com 2,2%, os quais contribuem com seus saberes para complementar a dinâmica de trabalho na Farmácia Hospitalar. Convém ressaltar que os funcionários sem formação específica na área farmacêutica participam de uma capacitação continuada para aprimorá-los no exercício da função de partícipes de todo o processo de trabalho, com domínio teórico e prático em farmácia hospitalar em todas as suas peculiaridades.

6.2 Análise dos dados de acordo com os objetivos da pesquisa

Os resultados deste estudo serão apresentados, tomando-se como base os objetivos específicos da pesquisa, os quais afluem para o entendimento da relação entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania organizacional. Os dados foram analisados com métodos quanti-qualitativos, conforme a natureza deste trabalho.

6.2.1 Identificar os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará

Os valores pessoais constituem a base motivacional para a manifestação de comportamentos humanos no contexto do trabalho. O primeiro objetivo específico deste estudo compreende identificar os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC.

Estudar os valores pessoais dos funcionários no contexto hospitalar reveste-se de suma relevância, haja vista que esses valores podem ser fonte motivacional para suscitar comportamento de cidadania organizacional. Siqueira (2003) assinala que esse comportamento abrange gestos de colaboração espontânea dos trabalhadores, que permitem, dentro de uma relação social com a organização, dar princípio a uma troca de atitudes

extrapapéis pelos reconhecimentos sociais e materiais. Por conseguinte, as prioridades axiológicas dos sujeitos podem contribuir para fomentar comportamentos proativos.

Os resultados referem-se à percepção dos funcionários da Farmácia Hospitalar em relação aos valores pessoais, considerando os dez tipos motivacionais: poder, realização, hedonismo, estimulação, autodeterminação, universalismo, benevolência, conformidade, tradição e conservação, os quais compõem o Inventário de Valores de Schwartz (IVS), validado no Brasil por Tamayo e Schwartz (1993). Serão realizadas as análises descritivas dos valores pessoais agrupados em quatro dimensões: abertura à mudança, conservadorismo, autopromoção e autotranscendência. A seguir, são apresentados os resultados da análise descritiva dos valores pessoais.

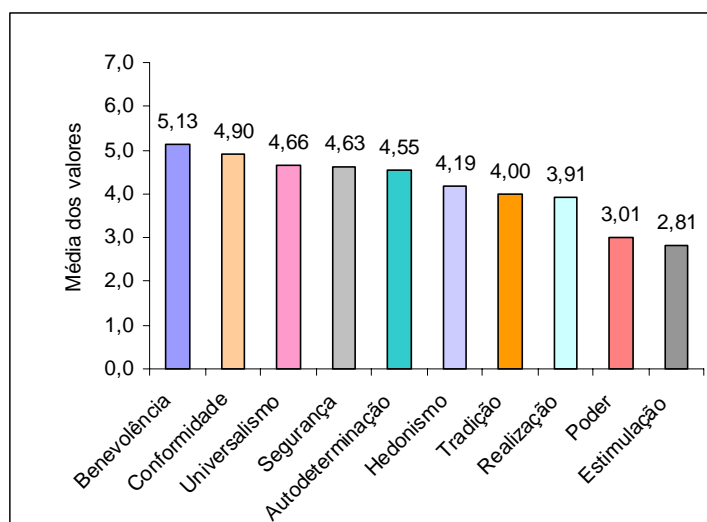


Gráfico 1 – Valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio.
Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Os dados do Gráfico 1 demonstram que os valores de benevolência estão presentes na estrutura psicológica dos funcionários da Farmácia, cuja média corresponde a 5,13, sendo considerado o primeiro valor mais importante na escala de prioridades axiológicas dos sujeitos. Conforme assinala Schwartz (2005), esses valores são representantes dos objetivos pessoais e sociais de promover ações em prol do fortalecimento do bem-estar das pessoas. Dessa forma, percebe-se que, no contexto de trabalho, há uma preocupação com o bem-estar dos usuários do serviço de saúde e dos colegas de trabalho.

Os discursos dos S1 e S4 mostram que os valores de benevolência são uma realidade no cotidiano de trabalho dos profissionais de saúde, os quais buscam se empenhar, no sentido de proporcionar um atendimento com qualidade, enfatizando que o trabalho reside em promover o bem-estar do paciente, cuja atuação se reveste de uma dimensão humanitária que busca a promoção da vida.

[...] A gente tem que entender que um erro pode custar uma vida, porque um erro pode começar aqui na Farmácia, passar para a enfermagem e chegar ao paciente. [...] O cuidado com tudo que envolve o paciente em relação a esses aspectos, a gente tem trabalhado com toda a equipe. (S1, R8 ,L56).

[...]A gente trabalha muito a questão da humanização. Só trabalha no setor que nós trabalhamos, farmácia ambulatorial que lida diretamente com o paciente, a pessoa que realmente gostar e quiser abraçar a causa[...]. É um ambiente muito bom de trabalho, a relação paciente e profissional e os demais funcionários, sempre é muito boa. (S4, R9, L133).

A análise qualitativa concorre para a avaliação dos funcionários, quando percebem que os valores de benevolência são prioritários, principalmente porque a meta desse valor expressa o reconhecimento da primazia do homem. Esse resultado suscita uma reflexão acerca do homem como um ser de relações, pois, mediados pelas interações sociais no contexto de trabalho, os comportamentos de cidadania são manifestados, podendo ser norteados por esses valores que visam ao bem-estar psicossocial dos indivíduos. Chanlat (1996) assinala que as relações sociais contribuem para estabelecer laços de afetividades com o outro.

Os valores de conformidade são percebidos pelos sujeitos como o segundo valor mais importante, com média de 4,90. Schwartz (2005) declara que esses valores enfatizam a auto-restrição de ações que possam afetar o outro e infringir as normas sociais. Com arrimo nessa premissa, observa-se que os sujeitos manifestam comportamentos que visam ao bem-estar do grupo, restringindo-se, dessa forma, as atitudes que magoam o próximo.

Os discursos de S4 e S5 demonstram que os valores de conformidade expressos pelo cumprimento do dever norteiam o comportamento dos funcionários da Farmácia Hospitalar. “A gente procura respeitar as boas práticas de armazenamento para que o medicamento chegue até o paciente de forma adequada para que ele possa consumir”. (S4, R7, L110). “Tento preservar os equipamentos da melhor forma possível. Mesmo que a gente tenha algum problema, principalmente com o computador, [...] mas a gente tenta usar da melhor forma possível para não ter danos maiores”. (S5, R6, L47).

Os valores de universalismo revelam-se prioritários nos ambientes da Farmácia, cuja média de 4,66 expressa que esse valor foi percebido como o terceiro mais importante na escala hierárquica dos sujeitos, cuja meta motivacional se refere à proteção dos seres humanos e da natureza. Esse valor ressalta a magnitude do trabalho realizado no contexto hospitalar, cuja missão é promover a saúde na perspectiva biológica e psicossocial dos usuários. O discurso de S8 evidencia que os valores de universalismo, demonstrados pela atitude de ser tolerante a diferentes idéias, estão direcionando o comportamento dos funcionários no âmbito pessoal e profissional.

Quem tem acesso a determinado nível de cultura e de conhecimento intelectual, também tem certo padrão de educação, no sentido de educação não só formal, mas na educação, no sentido de formação integral da pessoa. E isso faz com que você consiga interagir mais com pessoas, não digo que sejam iguais a você, nem só parecidas, mas que saibam respeitar as diferenças. (S8, R11, L54).

Conforme preconiza Chanlat (1996), a pessoa humana caracteriza-se como um ser social e historicamente construído, relacionando-se à natureza e à cultura. Considerando o conceito do autor, depreende-se que os valores de universalismo abrangem a relação do homem com seus pares e com a natureza, reconhecendo a necessidade de proteção do bem-estar de todos.

Os valores de segurança registram uma média de 4,63, expressando que esse valor foi avaliado como o quarto mais importante em relação às prioridades axiológicas dos funcionários. Esse resultado sinaliza que os sujeitos valorizam a estabilidade dos relacionamentos e de si mesmo, principalmente no contexto da Farmácia Hospitalar, onde existe a necessidade de uma equipe focada na promoção da qualidade do atendimento assistencial.

A análise qualitativa evidencia que os valores de segurança expressos pela valorização do aspecto organização se manifestam no ambiente laboral dos funcionários. Os discursos dos S4 e S6 explicitam esses valores: “[...] Mas, o meu birô, embora seja velhinho, tenho o cuidado de deixar organizado. As bandejas e os armários para armazenar os medicamentos são sempre conservados com cuidado [...]”. (S4, R6, L90). “[...] Eu tento cuidar, apesar das coisas estarem velhas e muito usadas. Geralmente, já vem da manutenção, mas, o cuidado, ele existe. Eu, pelo menos, eu cuido e vejo os colegas cuidarem também [...]”. (S6, R6, L63).

Os valores de autodeterminação revestem-se de moderada importância no cotidiano dos funcionários, obtendo uma média de 4,55, ocupando a quinta posição na escala hierárquica dos valores. Consoante Bandura (1977), os valores estão relacionados às necessidades orgânicas de controle e dominância, o que pode registrar a intenção de independência por parte dos sujeitos pesquisados. Esses valores contemplam o objetivo de promover a ação independente, em que os funcionários podem, no seu ambiente de trabalho, desenvolver a capacidade de criação.

Os discursos dos funcionários assinalam que a autonomia profissional constitui um caminho percorrido para superar as diversas situações do cotidiano de trabalho, podendo concorrer com a manifestação de comportamento de cidadania organizacional. O sujeito S2 expressa essa realidade vivenciada no contexto da farmácia hospitalar: “[...] Eu faço parte da farmácia, por isso eu tenho que fazer a minha parte. O que eu não posso resolver, porque eu já

tentei de tudo, é que eu levo para a instância superior”. (S2, R4, L22). As unidades de sentido a seguir revelam a mesma posição.

Se falta alguma matéria prima, você tem que resolver o problema. Tipo faltou frasco estéril para fracionar um produto e, para o paciente não ficar sem o produto, tomei a decisão de mandar um frasco inteiro para que a enfermagem pudesse usar esse fraco durante toda a semana. (S1,R4, L20).

Eu tento resolver [...] porque eu tenho isso na minha natureza, eu tento ajudar. Eu tento não passar o serviço adiante [...]. Tento ligar para os setores e resolver. Quando não consigo, então, eu chego para o farmacêutico e digo que não consegui resolver e que agora eles resolvam. (S6, R3, L38).

Chanlat (1996) declara que a autonomia representa característica essencial ao ser humano, já que, em todo ambiente social, existe um grau de liberdade para agir de acordo com a capacidade de pensar. Dessa forma, percebe-se, nos discursos dos sujeitos S1 e S6 supramencionados que, no ambiente da farmácia, os funcionários podem expressar sua capacidade de reflexão e ação no momento de elaborar estratégias de superação dos problemas vivenciados no contexto organizacional.

Observa-se que os valores concernentes ao hedonismo estão presentes na dinâmica da vida organizacional, com média em torno de 4,19, evidenciando que os sujeitos atribuem a esse valor importância moderada, posicionando-se no sexto lugar em relação às prioridades axiológicas. Esses valores se revestem de uma dimensão prazerosa, cujas experiências se encontram no âmbito da satisfação sócio-afetiva. Desenvolver atividades profissionais no ambiente hospitalar pode fomentar nos sujeitos um sentimento de gratificação pelo fato de realizarem o trabalho humanitário de reabilitar vidas.

Os sujeitos manifestam a noção de que o trabalho se reveste de múltiplos sentidos: como uma atividade prazerosa e fonte de satisfação, ressaltando que contribui para a completude individual e profissional. A unidade de sentido de S6 expressa que os valores de hedonismo norteiam o comportamento de cidadania no ambiente da farmácia: “Eu gosto do meu trabalho, eu gosto de lidar com gente [...]. Quando eu vou falar dele, eu falo do carinho que eu tenho das pessoas, as quais eu trabalho. Os amigos que aqui eu ganhei”.(S6 ,R9, L96). A seguir, o sujeito S3 denota o significado de seu trabalho, enfatizando a dimensão prazer:

Eu digo que trabalho com muita responsabilidade [...], também gosto do meu ambiente de trabalho, como eu gosto do que eu faço, gosto do meu trabalho, gosto das pessoas que trabalham comigo, então é muito bom. Eu sou uma pessoa realizada no meu trabalho. (S3, R10, L106).

Os valores de tradição estão presentes no cotidiano dos sujeitos, correspondendo à média de 4,00, o que configura a importância moderada a esse valor, o qual ocupa a sétima posição hierárquica. Segundo Schwartz (2005), esse valor se refere ao compromisso e

aceitação dos costumes e da cultura. Dessa forma, ao reconhecerem a relevância de acatar os costumes existentes no ambiente de trabalho, os funcionários delimitam sua ação em consonância com a cultura organizacional.

O discurso de S7 demonstra que os valores de tradição influenciam em seu comportamento, principalmente quando enfatiza o aspecto religioso, como base de sustentação para suas ações no trabalho. “[...] E a farmácia, graças a Deus e graças a nós também, sempre se tenta manter este lado responsável e organizado [...]”. (S7, R10, L64).

A pesquisa revela que os valores de realização se revestem de importância moderada, alcançando a média 3,91, ocupando o oitavo lugar em relação às prioridades axiológicas dos sujeitos. Segundo Schwartz (2005), esse valor refere-se à busca pelo sucesso pessoal, em que a competência constitui a expressão do saber. Os discursos de S5 e S8 denotam que os valores de realização norteiam os comportamentos de cidadania no contexto da Farmácia Hospitalar. “A gente tinha esse problema: como fazer a administração desse medicamento a uma criança? [...] A gente teve que sugerir a adequação do tratamento. A gente fez uma alteração na formulação do medicamento, que é um comprimido [...]”. (S5, R4, L26). “A sugestão da rotina dos controláveis. A conferência era feita três vezes por dia, nós sugerimos que seja feita apenas na passagem do plantão [...]. Tiramos a conferência do meio dia e foi aceita”. (S8, R5, L21).

Os valores influenciam o planejamento de ações. Consoante preconiza Schwartz (2005), o ato de planejar constitui um valor fundamental para a obtenção das metas. Dessa forma, percebe-se que a experiência do sujeito S5 engloba um planejamento, pois, para alterar a medicação para atender o paciente, foi necessário traçar estratégias que incluíam um conhecimento técnico e um ambiente adequado para sucesso da meta de trabalho. Portanto, os valores de realização permeiam a prática de trabalho, contribuindo para fomentar comportamentos de cidadania organizacional.

Os sujeitos percebem a menor importância atribuída aos valores de poder em seu cotidiano de trabalho, alcançando média de 3,0, cuja posição é a nona na escala hierárquica dos valores dos funcionários. Na perspectiva de Schwartz (2005), esse valor se refere a atitudes de controle e domínio sobre as pessoas e recursos. Os sujeitos S1 e S4 assinalam que, em seu ambiente social e profissional, os valores de poder norteiam seu comportamento, no tocante ao reconhecimento social. A seguir, as unidades de sentido mostram que os funcionários estão imbuídos desse valor:

Tem a oportunidade de crescer já que a farmácia hospitalar deste Hospital é considerada uma das melhores do país. Então, a gente tem a oportunidade de crescimento profissional e individual. Crescimento como pessoa, a gente tem uma

equipe muito grande, boa equipe e a gente aprende muito na instituição, dentro do trabalho. Apesar de todos os estresses e cobranças. (S1,R11,L78).

Tenho a gratidão muito grande de chegar aqui e ter em mente que estou prestando um serviço muito importante para a sociedade. Eu busco levar para as pessoas, a importância do trabalho e como é gratificante, pois as pessoas reconhecem. (S4, R9, L129).

A pesquisa evidencia que o valor estimulação foi considerado de menor importância no contexto de todos os valores, equivalente a 2,81, ocupando, dessa forma, a décima posição na hierarquia dos valores dos funcionários. Consoante Tamayo e Paschoal (2003), esse valor refere-se à busca por desafios na vida e no trabalho. Esses dados configuram que a necessidade de novidades na vida obteve reduzida importância para os funcionários.

Embora a análise quantitativa revele que os valores de estimulação não representam a principal motivação, o sujeito S6 expressa que esses valores emergem, porque o trabalho se processa de forma ininterrupta, com extensa jornada de três turnos. Cada profissional traça seu plano de intervenção junto à realidade da Farmácia, ensejando idéias inovadoras e de mudanças, conforme preceituam esses valores.

Existe uma dificuldade aqui na farmácia. Eu encontro, vejo, é como se fosse uma competição. Aqui, na farmácia, se pensa de uma forma de manhã, se pensa de outra forma à tarde e se pensa de outra forma à noite. [...]. Eu sinto, porque eu já trabalhei de manhã e à tarde, que existe uma facilidade em trabalhar melhor no horário da manhã, como se as pessoas fossem mais abertas às novidades e às novas experiências. (S6, R2, L16).

O discurso do sujeito S5 demonstra que os valores de estimulação, cuja meta motivacional reside na busca por experiências novas na vida pessoal e profissional, estão presentes em sua experiência de trabalho no contexto da Farmácia Hospitalar.

[...] E o residente, pelo fato dele está em formação, todas as informações, que a gente traz para facilitar a terapêutica do paciente e melhorar, seja facilitando a administração do medicamento, são sempre bem aceitos. Tanto interna como externa, as sugestões são bem aceitas da mesma forma. Porque a gente sempre quer mudar, melhorar e avançar [...]. Mas, as mudanças para melhorar o sistema, melhorar o setor, são sempre bem aceitas. (S5, R5, L37).

Schwartz (2005) advoga a idéia de que os valores influenciam a atenção, percepção e interpretação de situações no âmbito das relações sociais. Dessa forma, o discurso do sujeito S5 considera que o trabalho apresenta oportunidades de interpretar a realidade, propondo mudanças, principalmente quando o foco é melhorar os processos de trabalho e a terapêutica do paciente.

A seguir, serão apresentadas as análises descritivas dos dez valores pessoais, objetivando compreender como se comportam os valores em relação ao desvio-padrão e ao coeficiente de variação.

Tabela 3 - Análise descritiva dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio

Valores pessoais	Média	Desvio-padrão	Coefficiente de variação (%)
Benevolência	5,13	0,79	15,40
Conformidade	4,90	0,81	16,53
Universalismo	4,66	0,72	15,45
Segurança	4,63	0,66	14,25
Autodeterminação	4,55	0,84	18,46
Hedonismo	4,19	1,05	25,06
Tradição	4,00	0,97	24,25
Realização	3,91	1,00	25,58
Poder	3,01	0,84	27,91
Estimulação	2,81	1,29	45,91

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

A Tabela 3 mostra que os funcionários priorizaram o valor de benevolência expresso pela média de 5,13, em contraposição a estimulação, com média de 2,81. O afastamento dos dados em relação à média é menor para o valor de benevolência, cuja medida de dispersão absoluta é de 0,79, do que para a estimulação, com desvio-padrão de 1,29. Esse fato é corroborado pelo coeficiente de variação, importante medida de dispersão relativa, que atingiu 15,40% e 45,91% para os valores de benevolência e estimulação, respectivamente, demonstrando o elevado grau de homogeneização dos dados para a benevolência. Encontra-se relativa homogeneidade na distribuição para os valores de segurança, universalismo e conformidade, cujos coeficientes de variação alcançam percentuais de 14,25%, 15,45% e 16,53%, respectivamente.

Consoante preconiza Schwartz (2005), os valores de segurança têm como meta motivacional a busca de estabilidade da sociedade e dos relacionamentos. Esse valor é considerado o quarto mais importante na posição hierárquica dos valores dos sujeitos. Diante dessa realidade, observa-se que os escores atribuídos pelos funcionários a esse valor foram os mais homogêneos, com desvio-padrão de 0,66, evidenciando que há certa convergência na forma de perceber a relevância de um ambiente permeado pela segurança no contexto de trabalho.

Serão enfocadas as dimensões dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia, objetivando conhecer sua prevalência no contexto de trabalho. O conteúdo das entrevistas evidencia que os valores individuais estão sendo expressos no ambiente laboral, norteando os comportamentos de cidadania organizacional. Portanto, torna-se fundamental identificar as prioridades axiológicas dos trabalhadores da saúde que atuam no ambiente de um hospital universitário público.

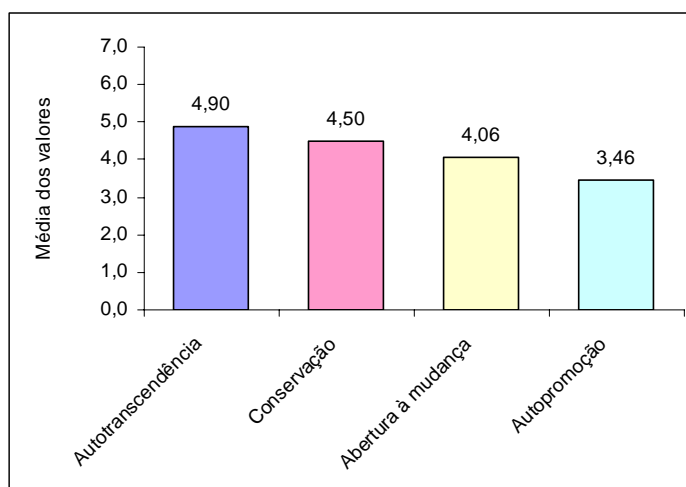


Gráfico 2 – Dimensões dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio. Fonte: Pesquisa da autora (2007).

O Gráfico 2 demonstra que, no ambiente da Farmácia Hospitalar, os valores de autotranscendência revestem-se de importância maior, correspondendo a média de 4,90, haja vista que servem a interesses coletivistas, podendo, dessa forma, contribuir para suscitar nos funcionários a manifestação de comportamentos de cidadania organizacional; ao passo que os valores de autopromoção expressam uma importância menor, equivalendo a 3,46, haja vista que servem a interesses individualistas.

Consoante denota Schwartz (2005), as dimensões autopromoção e autotranscendência detêm o conflito entre a busca pelo sucesso pessoal e domínio sobre as pessoas e as situações, e a relevância de considerar os outros como iguais, buscando seu bem-estar. Os funcionários manifestam os valores de autotranscendência, principalmente porque o trabalho que desenvolvem junto ao ambiente da Farmácia Hospitalar se caracteriza pelo atendimento voltado à promoção da saúde dos pacientes.

Segundo Marx (1996), pelo trabalho, o homem transforma a realidade externa, ao mesmo tempo em que transforma a si mesmo, tomando consciência de sua realidade social. Constata-se que os valores de autotranscendência, cuja motivação está voltada para a promoção do bem-estar das pessoas, permeiam o trabalho dos funcionários no contexto hospitalar, contribuindo para fomentar comportamentos de cidadania organizacional.

Os valores de benevolência, os quais fazem parte da dimensão autotranscendência, estão contidos no relato de S2, no qual expressa sua compreensão relativa ao potencial de vida que os pacientes têm, os quais vivenciam condições momentâneas, nas quais a saúde necessita

de atenção médica e psicossocial. Diante desse contexto, deve-se reaver o ser histórico e cultural dos sujeitos.

[...] O paciente já está debilitado, às vezes, está com uma doença até de cunho social. Você tem que ter sigilo e, principalmente, ética, saber que o paciente é um ser humano que está debilitado tanto fisicamente como psicologicamente. Tentar sempre fazer com que o paciente perceba que ele é importante e que o desejo da equipe é que ele saia curado e com as melhores condições de saúde. (S2, R8, L47).

Os valores de realização, inseridos na dimensão autopromoção, encontram-se expressos nos discursos dos sujeitos S4 e S5, que estão motivados a desempenhar o trabalho com competência. “Eu sempre procuro ser uma pessoa muito dinâmica, não gosto de reclamações de funcionários [...]. Na equipe, quase todos os funcionários são treinados e sabe toda a rotina do setor” (S4, R3, L38). “O próprio segmento da farmácia terapêutica, como é feito hoje em dia, foi uma sugestão minha. [...]. Foi um trabalho feito comigo e o pessoal da psicologia” (S5, R2, L9). A unidade de sentido do S3 salienta o mesmo conteúdo.

Primeiro, quando prestamos um serviço, esperamos que o cliente fique satisfeito, e, que os funcionários sintam a questão do dever cumprido[...]. Os problemas acontecem, mas o serviço tem que continuar, a medicação tem que ser liberada. Não deixar que falte medicamento para o paciente. Claro, faz o que pode, porque, às vezes, a instituição está com problemas financeiros, o fornecedor não entregou a medicação, às vezes, a gente não tem como solucionar, consegue emprestado e tenta fazer o possível para que o problema seja solucionado. (S2,R3,L11).

No tocante à dimensão abertura à mudança e conservação, os dados evidenciam que os valores dessa dimensão encontram-se presentes no cotidiano de trabalho dos funcionários, cuja média equivale a 4,06 e 4,50, respectivamente. Schwartz (2005) declara que essa dimensão apreende o conflito entre a ênfase em ações independentes do indivíduo que produz a mudança e a preservação de práticas tradicionais, que busca estabilidade para si e para o outro.

Os valores de autodeterminação, inseridos na dimensão abertura à mudança, foram evidenciados no discurso de S1: “Tem espaço e incentivo para apresentar sugestões em relação aos produtos que são manipulados e no aspecto de desenvolver novos produtos”. (S1, R1, L3). Esse discurso realça o fato de que os funcionários manifestam a capacidade de autonomia e independência no trabalho.

A dimensão conservação está presente no contexto de trabalho, sendo expressa pelos valores de segurança, referentes a conservar um ambiente organizado, e pelos valores de conformidade, concernentes a cumprir o dever e as obrigações. O discurso do S1 evidencia que todo empenho profissional visa ao bem-estar dos usuários do serviço de saúde do HUWC.

Os mesmos, principalmente porque são os produtos a serem utilizados pelo paciente, por pessoas que estão doentes. São os cuidados com limpeza, com desinfecção, organização [...]. Então, isso é um processo diário, rotineiro, de fiscalização mesmo,

gerencial dos produtos [...]. Consciência tranquila que estou cumprindo meu dever [...], da forma correta, honesta e em prol do paciente. (S1,R7,L44).

Observa-se que as dimensões autotranscendência e conservação foram consideradas as mais importantes para os sujeitos. Consoante exprimem Schwartz, Sagiv e Boehnke (2000), valores revestidos de elevada prioridade demonstram metas consistentes, as quais motivam os indivíduos a responder às situações da vida baseando-se nesses valores. Dessa forma, os comportamentos de cidadania no contexto da Farmácia Hospitalar podem ser norteados pelos valores que têm como meta a harmonia do grupo.

Serão enfocadas as análises descritivas das dimensões dos valores pessoais, buscando-se compreender como os funcionários manifestam seus valores, considerando o coeficiente de variação e o desvio-padrão.

Tabela 4 - Análise descritiva das dimensões dos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio

Dimensões dos valores pessoais	Média	Desvio-padrão	Coeficiente de variação(%)
Autotranscendência	4,90	0,67	13,67
Conservação	4,50	0,67	14,89
Abertura à mudança	4,06	0,76	18,72
Autopromoção	3,46	0,76	21,97

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

As informações da Tabela 4 mostram que os funcionários priorizaram o valor de autotranscendência, com média de 4,9, contrapondo-se à autopromoção, com média de 3,46. Os desvios-padrão de 0,67 e 0,76 para os respectivos valores demonstram o grau de afastamento dos dados em relação às respectivas médias. Dado, porém, que os desvios-padrão se repetem para as dimensões, só é possível referida conclusão com o exame da medida de dispersão relativa (coeficiente de variação), que atingiu um percentual de 13,67% para a dimensão autotranscendência, em contraposição a 21,97% para a dimensão autopromoção.

Schwartz (2005) advoga a idéia de que a dimensão autotranscendência tem como meta a promoção do bem-estar do ser humano e a superação de interesses egoístas. Essa dimensão foi considerada a mais importante no contexto hospitalar, principalmente pela missão de prestar assistência farmacêutica aos usuários do serviço de saúde pública, cujo foco de todo atendimento é o paciente. Nessa perspectiva, observa-se elevado grau de homogeneidade dos dados para a autotranscendência, demonstrando similaridades nas respostas dos sujeitos.

As prioridades axiológicas dos funcionários da Farmácia Hospitalar identificadas nessa seção podem contribuir para nortear os comportamentos de cidadania organizacional, haja vista que os valores de benevolência, conformidade, universalismo e segurança foram havidos como prioritários. Esses valores se inserem nas dimensões autotranscendência e conservadorismo, cuja meta motivacional está voltada para o bem-estar e segurança do ser humano e da natureza, restringindo ações que magoam outros, em uma perspectiva coletiva. Pesquisa realizada por Pires e Macedo (2005) encontraram os mesmos resultados, cujos valores também foram considerados relevantes na escala de hierarquia dos funcionários de uma organização pública.

6.2.2 Identificar os comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará

No contexto das organizações contemporâneas, os trabalhadores manifestam comportamentos proativos que contribuem para o desempenho individual, profissional e institucional. Porto e Tamayo (2003) declaram que os comportamentos de cidadania caracterizam-se por atitudes espontâneas dos funcionários que concorrem para a eficiência organizacional. O segundo objetivo específico deste trabalho visa a identificar os comportamentos de cidadania no contexto da farmácia hospitalar, os quais contribuem para a melhoria dos processos de trabalho. A seguir, serão apresentadas as análises descritivas dos cinco fatores do comportamento de cidadania organizacional.

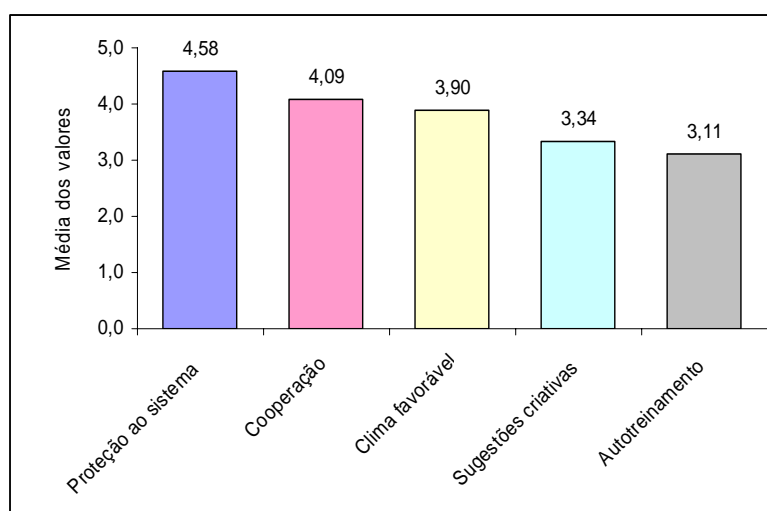


Gráfico 3 – Comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Os dados da pesquisa demonstrados no Gráfico 3 evidenciam que há prevalência do comportamento de proteção ao sistema e cooperação no ambiente da Farmácia Hospitalar,

com médias de 4,58 e 4,09, respectivamente. Esses resultados expressam que os comportamentos de cidadania de proteger a organização e agir de forma cooperativa acontecem freqüentemente no ambiente de trabalho. Conforme Porto e Tamayo (2003), proteção ao sistema compreende todas as ações desencadeadas no ambiente de trabalho para preservar a vida organizacional, conservando seu patrimônio, enquanto cooperação expressa a atitude proativa dos trabalhadores, no sentido de contribuir para o alcance das metas, haja vista que as atividades da organização se revestem de natureza cooperativa e inter-relacionada. Os resultados deste estudo expressam o papel social da Farmácia Hospitalar.

A pesquisa qualitativa evidencia que os relatos dos sujeitos S6 e S7 seguem a estratégia de preservação dos equipamentos e dos produtos, ressaltando a importância de proceder ao controle da qualidade, tendo como motivação proteger a organização e a promoção da saúde do paciente.

Geralmente, é armazenado, só tiro do local quando é para entregar na unidade [...]. Os cuidados são estes: levar a medicação, anotar, porque geralmente como é manipulado, é para o paciente, ele é destinado exclusivamente para aquele paciente [...]. (S6,R7,L68).

Com mais cuidado ainda, porque vão ser administrados para o paciente, principalmente, comprimidos que não vêm no blíster [...] Tem que ter todo o cuidado para colocar a máscara, luvas para poder ser fracionado, para não ter nenhum problema quando o paciente for ingerir. (S7,R7,L35).

Os discursos dos sujeitos S6 e S7 evidenciam que os funcionários manifestam comportamentos de cidadania que visam a proteger a organização, englobando a conservação dos medicamentos administrados e o cuidado com a integridade psicológica e física dos pacientes. Apesar dessa realidade, o sujeito S6 ressalta em seu discurso um conteúdo dissonante, ao assinalar que, na realidade da Farmácia e das clínicas, não percebe uma prática de proteção dos pacientes e da imagem organizacional.

Em relação às clínicas que eu visito, eu não vejo cuidado das pessoas com o paciente [...]. Mas, em relação ao sigilo das informações aqui, eu também não vejo. [...] Não vejo um sigilo, um cuidado de zelar pela imagem do hospital e da farmácia, não vejo esse cuidado de forma alguma. (S6,R8,L81).

A estratégia escolhida pelo sujeito S6 para a conclusão do trabalho refere-se primordialmente ao apoio dos colegas. “Quando eu não sei resolver, eu peço ajuda a colega mais próxima.” (S6, R16, L147). Quando, porém, esse caminho não consegue superar os problemas, então, busca-se o apoio da Chefia. A unidade de sentido do sujeito S7 expressa essa realidade: “Eu comunico ao coordenador, já que ele é meu chefe imediato, direto. Se for um problema maior, ele passa para a chefia geral, se não a gente tenta resolver em equipe.” (S7, R16, L108). Esses discursos evidenciam que o comportamento de cidadania

referente ao fator cooperação é uma realidade no ambiente da Farmácia Hospitalar, cujos valores pessoais devem estar motivando tal comportamento.

A cooperação no contexto organizacional expressa que os profissionais estabelecem uma relação de interdependência e ajuda mútua. Para Bruni (2005), esse comportamento se reveste de uma dimensão de ação social partilhada por objetivos comuns para sobrepujar situações concretas. Os discursos de S7 e S9 demonstram que os funcionários utilizam como estratégia para a conclusão do trabalho o apoio da equipe, a comunicação e a distribuição eqüitativa das atividades a serem desenvolvidas no trabalho.

A gente comunica uns com os outros. O Sr. F pode falar assim: ficou isto aqui pendente para o outro dia, só que amanhã, eu não venho, você termina. Com certeza, a gente dá um jeito para terminar. (S7, R18, L116).

A gente tenta dividir para cada um, conquanto ninguém fique sobrecarregado [...]. A gente tenta colocar sempre um pouquinho para cada um, para dividir entre a equipe, para ver se consegue terminar mais rápido. (S7, R19, L126).

[...] Quando tem muito serviço para fazer, a gente divide as equipes. [...] Tem muito serviço, os farmacêuticos terminam de aviar, em seguida, a gente já vai fazer o trabalho dos auxiliares de farmácia que estão colocando as prescrições [...]. Tudo que une para colaborar com o serviço dos auxiliares de farmácia da DOSE para que a medicação seja entregue logo. (S9, R18, L182).

Em sua prática profissional, os funcionários revelam uma identificação com a organização, haja vista que o fator criação de clima favorável à organização apresenta média equivalente a 3,90, evidenciando que esse comportamento, às vezes, é manifestado no ambiente externo. Essa atitude expressa que os sujeitos reconhecem a missão da Farmácia Hospitalar, contribuindo para originar uma imagem positiva da instituição. Consoante Porto e Tamayo (2003), esse comportamento de cidadania realça as vantagens e os méritos da organização no ambiente social.

A análise dos conteúdos evidencia que os trabalhadores expressam em seu ambiente social e familiar o reconhecimento do papel educacional do hospital, corroborando a idéia de produzir um clima favorável à organização. Os entrevistados salientam que a intervenção do Hospital Universitário na sociedade abrange a dimensão do ensino acadêmico e do comprometimento em promover a saúde da comunidade. A seguir, a unidade de sentido do S1 vincula-se a esse comportamento de cidadania.

Que é um trabalho repleto de oportunidades para crescer, para desenvolver, dinâmico, onde ajuda tanto a população, como a questão acadêmica e educacional. A gente tem um intuito muito estruturado em relação a passar os conhecimentos para todos os acadêmicos. A gente é uma instituição predominantemente educacional, então, isso também dá prazer de passar os conhecimentos para as pessoas e os futuros profissionais. (S1, R9, L62).

No contexto social, os funcionários promovem um clima favorável à organização, quando reconhecem que um dos objetivos do seu trabalho consiste em atender com qualidade o paciente. A próxima citação é elucidativa dessa realidade, enfatizando que a atuação profissional se reveste de gratidão por desempenhar uma atividade de promoção da vida. Esse comportamento de cidadania está revestido dos valores que enaltecem a pessoa.

Sempre ressalto que a gente trabalha muito, que tem todo o cuidado com o paciente [...] Mas, de todo o carinho que a gente tem quando trabalha e que é pensando no paciente. [...] a gente faz, porque está mais ou menos no sangue, de trabalhar para alguém, para o cliente diferenciado, que, na verdade, está numa situação toda especial, de fragilidade e de tudo. (S3, R9, L95).

Na perspectiva de Porto e Tamayo (2003), sugestões criativas referem-se ao comportamento dos trabalhadores, objetivando propor idéias inovadoras à administração que redundem em benefício organizacional. Analisando os dados, constata-se que esse comportamento, às vezes, está presente na dinâmica de trabalho, cuja média corresponde a 3,34. Esse comportamento contribui para enriquecer as idéias e proposições essenciais para implementar mudanças e melhoria na dinâmica do trabalho.

Denota-se que os sujeitos sinalizam em seus discursos o fato de que, no Serviço de Farmácia, há incentivo e liberdade para os profissionais emitirem idéias criativas. Essa realidade é expressa por S2, quando assinala que “O espaço de trabalho para apresentar sugestões é aberto. Nós temos total liberdade para apresentar sugestões, de forma confortável. [...] Existe discussão para melhorar o serviço” (S2, R1, L3). Esse conteúdo é expresso por S6: “A coordenadora e o farmacêutico, eles dão muito espaço para a gente dar sugestões para melhoria, pois quem conhece a rotina é quem trabalha nela [...]”.(S6, R5,L53).

O fator autotreinamento foi contemplado com a menor média, equivalente a 3,11, revelando que, embora esse comportamento, às vezes, esteja presente no cotidiano de trabalho, alguns funcionários não privilegiam a capacitação, cujo domínio teórico-prático contribui para o desempenho e qualificação do trabalho. Siqueira (2003) ressalta que o autotreinamento proporciona a melhoria na performance dos profissionais na dinâmica laboral.

Os discursos expressam que os comportamentos de cidadania referente ao fator autotreinamento estão presentes na dinâmica de trabalho dos funcionários. Na percepção dos sujeitos, a capacitação desempenha papel fundamental, no sentido de contribuir para a melhoria do desempenho profissional. As unidades de sentido de S1 e S2 estão vinculadas a esse comportamento: “[...] Acho que é de suma importância que todo e qualquer profissional sempre esteja participando de congressos e seminários e em todos os eventos nacionais [...]”.

Para você abrir seus horizontes, abrir a mente para novas realizações e novos projetos”. (S1,R13,L90). “Já fiz alguns cursos. Eu não tenho muito tempo, por isso eu faço poucos cursos. Estou fazendo um curso agora, que é saúde baseado em evidência, que é um vídeo conferência [...]. Sempre que eu tenho oportunidades de engajar no meu horário, eu faço curso”. (S2,R12,L93).

Consoante assinalam Katz e Kahn (1987), o autotreinamento compreende ações auto-educativas dos funcionários que buscam o aperfeiçoamento do seu trabalho, tendo como meta desempenhar atividades revestidas de maior responsabilidade. Nessa perspectiva, observa-se que, no contexto da Farmácia, os sujeitos participam de cursos que promovem o seu desenvolvimento intelectual, redundando em melhoria para os processos de trabalho.

Serão enfocadas as análises descritivas dos comportamentos de cidadania organizacional, abordando os desvios-padrão e o coeficiente de variação.

Tabela 5 - Análise descritiva do comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio

Categorias	Média	Desvio-padrão	Coeficiente de variação (%)
Proteção ao sistema	4,58	0,38	8,30
Cooperação	4,09	0,51	12,47
Clima favorável à organização	3,90	0,81	20,77
Sugestões criativas ao sistema	3,34	0,80	23,95
Autotreinamento	3,11	1,03	33,12

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

A Tabela 5 revela que os funcionários da Farmácia Hospitalar sob análise priorizaram o comportamento de cidadania referente à proteção ao sistema, com média de 4,58. O desvio-padrão de 0,38 revela a pequena distância entre as respostas dos sujeitos em relação à média. Já o comportamento de autotreinamento apresentou média de 3,11 e desvio-padrão de 1,03, o que sugere grande dispersão absoluta do comportamento de cidadania. As medidas da dispersão relativa revelam que a cooperação também apresenta maior grau de homogeneidade na distribuição, em detrimento das variáveis sugestões criativas ao sistema ($cv = 23,95\%$) e criação de clima favorável à organização em ambiente externo ($cv = 20,77\%$).

Constata-se que o fator proteção ao sistema foi considerado o comportamento de cidadania mais freqüente no contexto da Farmácia Hospitalar, apresentando maior homogeneidade nas respostas dos sujeitos ($cv=8,30$), revelando que os profissionais da saúde compreendem a importância de preservar o patrimônio público e promover a saúde dos usuários. Dessa forma, depreende-se que os valores pessoais motivam esse comportamento.

6.2.3 Estabelecer a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará

Consoante Siqueira (2003), comportamentos de cidadania organizacional são definidos como um conjunto de ações espontâneas dos trabalhadores, os quais trazem conseqüências benéficas à organização. Objetivando conhecer a manifestação desse comportamento no ambiente da Farmácia Hospitalar, serão apresentados os resultados da correlação linear (r de Pearson), os quais mostram a relação entre os valores pessoais com os comportamentos de cidadania organizacional. Também serão demonstrados os resultados da análise de regressão linear múltipla, revelando o modelo que melhor explica o comportamento de cidadania organizacional. Dessa forma, caminha-se para o alcance do terceiro objetivo específico desta pesquisa, concernente a estabelecer a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC.

6.2.3.1 Análise da relação entre valores pessoais e os fatores do comportamento de cidadania organizacional, considerando tempo de serviço e escolaridade

Procedeu-se à análise da correlação linear (r de Pearson) entre os valores pessoais e os comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia, cujos resultados serão apresentados, a seguir.

Tabela 6 - Coeficiente de correlação (r de Pearson) entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania, considerando tempo de serviço e escolaridade

Valores Pessoais	Sugestões criativas ao sistema	Proteção ao sistema	Criação de clima favorável à organização	Autotreinamento	Cooperação com os colegas
Poder	0,07	0,21	0,30**	-0,02	0,36 *
Realização	-0,20	0,14	0,05	0,09	0,07
Hedonismo	-0,12	-0,16	-0,15	0,06	-0,12
Estimulação	-0,20	-0,11	-0,20	-0,15	-0,18
Autodeterminação	-0,30**	0,29**	0,005	-0,13	-0,08
Universalismo	-0,23	0,25	0,23	0,004	0,13
Benevolência	-0,04	0,33**	0,25	0,16	0,33 *
Tradição	-0,19	0,22	0,21*	0,05	0,04
Conformidade	-0,19	0,25	0,48	0,05	0,25**
Segurança	-0,26**	0,09	0,05	0,17	-0,0002

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,10$.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Os resultados da Tabela 6 demonstram que, no contexto hospitalar, o comportamento de proteção ao sistema apresenta correlação positiva e significativa com os valores de autodeterminação (r de Pearson = 0,29; $p \leq 0,10$) expressos em idéias inovadoras, canalizadas para elaborar estratégias de proteção da estrutura física e dos produtos, incluindo os medicamentos essenciais para desencadear o processo de cura dos pacientes. Esses resultados não foram encontrados nos estudos realizados por Porto (1998) e Tamayo et al. (1998).

A análise qualitativa dos discursos concorre para este resultado, mostrando que, quanto mais os comportamentos de proteção a organização se tornam uma realidade no cotidiano dos funcionários da Farmácia, mais os valores de autodeterminação são cultivados. Considerando o relato do sujeito S5, observa-se que os valores de benevolência manifestados pela necessidade de promover a saúde do paciente também contribuem para a expressão do comportamento que visa a proteger o patrimônio da organização.

[...] Mas nas situações que eu tenho oportunidades de lidar, eu também tento utilizar da melhor forma possível, para que os medicamentos e produtos não percam a sua característica principal. Como esse exemplo do medicamento da pediatria, a gente foi pesquisar na internet e em alguns artigos para poder ver qual seria a melhor forma possível da gente alterar aquela situação terapêutica, para que não tenha prejuízo para o paciente. (S5, R7, L52).

A pesquisa evidencia que os comportamentos de cidadania referentes à proteção ao sistema estão relacionados de forma positiva e significativa com os valores de benevolência (r de Pearson = 0,33; $p \leq 0,10$). Schwartz (2005) entende que a benevolência visa fortalecer o bem-estar do ser humano. Dessa forma, depreende-se que, quanto mais os funcionários estão imbuídos da motivação de prestar assistência integral aos pacientes, mais os comportamentos de proteção ao ambiente organizacional são manifestados, notadamente pelo reconhecimento de que o trabalho requer um compromisso com o restabelecimento da saúde dos usuários.

Esses resultados foram demonstrados nos estudos realizados por Tamayo et al. (1998) e Porto (1998), ressaltando que a dimensão autotranscendência, composta pelos valores de universalismo e benevolência, influencia o comportamento de proteção ao sistema. A análise descritiva dos valores pessoais realizada neste estudo (Tabela 3) mostra que os valores de benevolência foram considerados os mais importantes nas prioridades axiológicas dos sujeitos, contribuindo para desencadear comportamento de cidadania no trabalho.

Conforme denotam Tamayo e Schwartz (1993), a benevolência apresenta como meta motivacional o interesse e a preocupação com o bem-estar das pessoas próximas. Os entrevistados foram unânimes na percepção de que se deve preservar a qualidade dos produtos, principalmente porque eles são administrados para os pacientes. Dessa forma, observa-se o significado do trabalho para os sujeitos, cujos valores de benevolência

influenciam os comportamentos de cidadania referentes ao fator proteção ao sistema. As sentenças à frente são elucidativas dos conteúdos do comportamento de proteção ao sistema, cujos valores de benevolência representam a principal motivação.

A gente faz o controle da validade, pois a medicação extrapola a farmácia e vai para o paciente.[...] tem cuidado com a distribuição, [...] a gente tem cuidado antes de chegar a enfermaria, para evitar os erros, as trocas [...]. (S3,R7,L70).

Na verdade, o momento do atendimento do paciente, no ambiente de trabalho, é feito praticamente de forma individual [...]. Mas, sempre procura manter o sigilo, o respeito e a integridade do paciente, que é uma coisa bastante importante em relação a qualquer informação relativa a ele. Mas também procuramos manter a amizade daquele paciente para ganhar a confiança para poder conversar com ele e ajudá-lo de alguma forma. (S4,R8,L118).

Ao analisar o conteúdo das entrevistas, observa-se que os comportamentos de proteção ao sistema estão associados com os valores de conformidade. Segundo Tamayo e Paschoal (2003), esses valores visam a controlar comportamentos que possam ultrapassar normas e expectativas da sociedade e da organização. Os sujeitos S1, S2 e S9 demonstram que os valores de conformidade expressos pela observância dos deveres e obrigações estão norteando a atitude de preservar a vida organizacional.

Estou fazendo a minha parte, cumprindo o meu dever e colaborando com a saúde da população, das pessoas que precisam desse produto. Consciência tranquila que estou cumprindo meu dever, fazendo o que é certo, o que deve ser feito da forma correta, honesta e em prol do paciente. (S1,R7,L50).

No meu setor, sempre tem a manutenção preventiva, no caso das máquinas, troca-se as fitas todo mês para prevenir, visando que ela dure mais [...]. Os equipamentos são cuidados para que durem cada vez mais, pois é difícil a aquisição dos mesmos no setor público. (S2,R6,L32).

Ao proteger a organização, os funcionários manifestam os valores de conformidade, expressos pela forma cortês e polida de posicionar-se no contexto da Farmácia, principalmente no tocante à proteção dos medicamentos e dos pacientes. O discurso de S7 elucidava essa prática de agir com responsabilidade no cotidiano de trabalho. “Na Farmácia, sempre se mantém o sigilo [...]. Se for um medicamento específico, só para aquele paciente, eles compram sem evidenciar o que aquele paciente tem [...]. Esta informação fica com o chefe e o farmacêutico que estiver acompanhando aquela clínica”. (S7, R8, L46).

Apesar do reconhecimento da postura ética dos profissionais da Farmácia, o mesmo sujeito S7 ressalta que esse comportamento não é praticado por toda a equipe multidisciplinar que atua junto com o paciente. “Eu acho que tem que ser trabalhado muito ainda com os auxiliares de enfermagem. Não digo pelos médicos, porque eles se reúnem e conversam entre si, não deixam sair do local”. (S7, R8, L41).

A análise qualitativa evidencia que o comportamento de proteção ao sistema está associado aos valores de segurança, expressos pelo ambiente organizado e pela garantia da saúde dos funcionários. Os discursos dos sujeitos S3, S8 e S9 denotam essa realidade no contexto de trabalho: “[...] Manter as coisas organizadas, arrumadas, com uso correto, como incentivar que as outras pessoas ajam assim [...]. Eles têm uma organização, eles cuidam do grampeador. Cuidam do mínimo, é do grampeador, da almofada do carimbo, do computador [...]”. (S3,R6,L57). “Com mais cuidado ainda, porque estes vão ser utilizados para o paciente. Os equipamentos existentes internamente na farmácia, [...] a gente tem cuidado para que o ambiente de trabalho se torne mais agradável [...]”. (S8, R7, L27). “Informações em relação ao diagnóstico do paciente não se comenta. [...] a gente consulta a ficha e vê que ele é soro positivo e toma as precauções. Usa luva, usa tudo, para conferir os medicamentos que voltaram do paciente e conferir o carro, mas só isso [...]”. (S9, R8, L74).

Na perspectiva de Schwartz (2005), valores de poder têm como meta a manutenção de uma posição dominante dentro do sistema social. Observa-se que o comportamento de proteção organizacional está relacionado a esse valor, expresso pela liderança exercida pelos gestores no contexto de trabalho. O discurso do S1 assinala essa realidade: “[...] Então, isso é um processo diário, rotineiro, de fiscalização mesmo, gerencial dos produtos”. (S1, R7, L46).

A seguir, será apresentada a Figura 9, mostrando que os comportamentos de proteção ao sistema estão relacionados aos valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia.

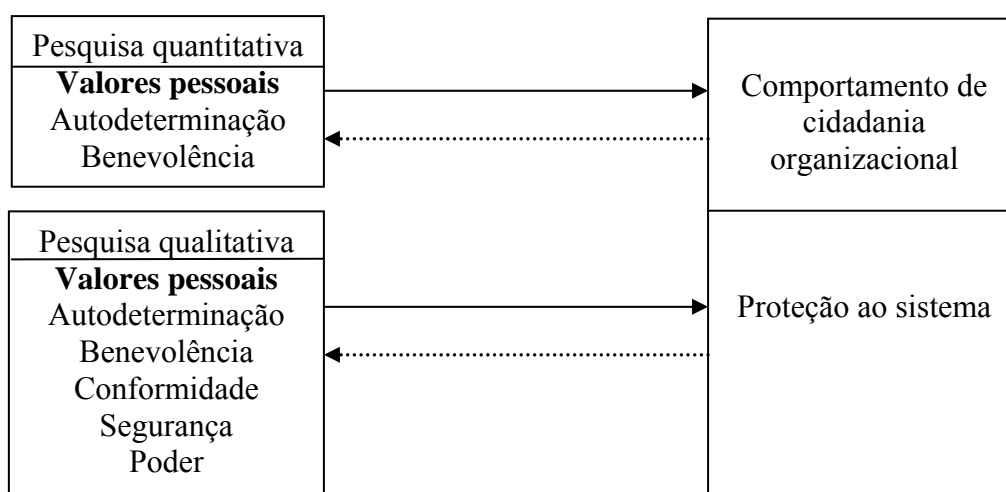


Figura 9 – Relação entre comportamento de proteção ao sistema e valores pessoais.
 Fonte: Elaboração da autora (2007).

A análise quantitativa dos dados demonstra que os comportamentos de proteção ao sistema se relacionam de forma significativa com os valores de autodeterminação e benevolência. A análise dos discursos, no entanto, evidencia que os funcionários desempenham comportamentos que visam a proteger a estrutura ambiental em uma

perspectiva ampla, compreendendo a proteção dos equipamentos, produtos, funcionários e principalmente a integridade do paciente. A análise qualitativa evidencia que os comportamentos de proteção ao sistema estão associados aos valores de autodeterminação, benevolência, conformidade, segurança e poder.

Tomando como base os resultados da análise apresentada na Figura 9, pode-se depreender que a subjetividade dos trabalhadores contribui para ampliar a dimensão dos valores pessoais presentes na manifestação do comportamento de proteção ao sistema, pois as entrevistas revelam que os sujeitos, ao relatar suas experiências de trabalho, no tocante às atitudes de proteger a organização, fazem emergir seus sentimentos, enriquecendo o conteúdo e os relatos de situações vivenciadas no cotidiano laboral.

O comportamento de cidadania organizacional referente ao fator cooperação está relacionado de forma positiva e significativamente aos valores de poder (r de Pearson = 0,36; $p \leq 0,05$), de acordo com a Tabela 6. Esse dado evidencia que as atitudes afluentes para a formação de um ambiente permeado pela cooperação e apoio mútuo entre a equipe estão permeadas pelos valores de poder, sinalizando que os sujeitos reconhecem a importância de preservar a posição social no contexto das relações sociais e organizacionais.

Segundo Porto e Tamayo (2003), a cooperação expressa um comportamento canalizado para manifestar apoio aos colegas no trabalho, com o intuito de produzir resultados para a organização. Os discursos demonstram que esse comportamento está associado aos valores de poder, conforme ficou evidenciado na análise quantitativa dos dados. A entrevista de S2 expressa que, diante dos desafios do trabalho para a conclusão de determinada atividade, são concretizadas algumas estratégias: planejamento e execução de ações para conclusão do trabalho e participação igualitária na sua execução. Dessa forma, observa-se a prática do comportamento de cooperação no contexto da Farmácia Hospitalar, o qual está intrinsecamente associado aos valores de poder, expressos pela capacidade de exercer a liderança para superar os problemas do trabalho.

A gente tenta de todas as formas concluir o trabalho. Se a gente tentou o plano A, plano B,[...] a gente informa a chefia que fizemos o que podíamos fazer, se ela tem alguma luz[...]. Se você tiver, nós estamos aqui para fazer. Se não tiver, eu quero informar que, infelizmente, a conclusão do trabalho não foi possível. (S2, R17, L130).

O discurso de S8 também expressa que o comportamento de cooperação se relaciona com o valor de poder, principalmente pelo reconhecimento social da importância do seu trabalho. “Eu me sinto integrada e respeitada. Procuro manter uma boa relação tanto de cordialidade, como a medida do possível de cooperar, no sentido de ajudar no trabalho”. (S8,R14, L64).

Os resultados da pesquisa demonstram que o comportamento de cooperação se correlaciona de forma positiva e significativa com os valores de benevolência (r de Pearson = 0,33; $p \leq 0,05$). Observa-se que, quanto mais esse comportamento se torna uma realidade no contexto da Farmácia Hospitalar, mais os funcionários demonstram que os valores de benevolência norteiam o comportamento de ajuda recíproca entre os pares e as equipes, com o intuito de alcançar as metas institucionais e o término das atividades do dia-a-dia de trabalho.

A análise qualitativa denota que o ambiente de trabalho está permeado pelo sentimento de coesão, amizade e respeito mútuo. Essas características apontam para a existência dos valores de benevolência, os quais contribuem para a manifestação cooperativa no ambiente de trabalho. A associação entre os comportamentos de cooperação e esses valores fica evidente nas unidades de sentido dos sujeitos S1 e S4: “[...] A gente tem uma equipe muito coesa. Existe muita amizade, muito respeito e cooperação. Sempre existe uma pessoa ou outra que é um pouco destoante, mas, no geral, o grupo se dá bem, se ajuda. É uma equipe coesa, que consegue trabalhar em equipe bem”.(S1,R14,L99). “[...] A gente tem um relacionamento muito amigo, de disponibilidade, doação e de serviço a sociedade e a população que a gente atende. [...] Eu considero todos os meus colegas como verdadeiros amigos e a farmácia, como um todo, como uma família”. (S4, R14, L175).

Observa-se que o comportamento de cooperação está associado de forma positiva e significativamente aos valores de conformidade (r de Pearson = 0,25; $p \leq 0,10$). Na óptica de Schwartz (2005), conformidade expressa a capacidade humana de restringir atitudes que possam prejudicar outras pessoas e que afetem normas sociais. Dessa forma, quanto mais os funcionários detêm valores permeados pela restrição de ações em prol do outro, mais serão fomentados comportamentos que visam a cooperar para o alcance de resultados efetivos no ambiente de trabalho. Pesquisando sobre a relação das prioridades axiológicas com os comportamentos de cidadania, Tamayo et al. (1998) identificaram o fato de que a dimensão conservação, que inclui o valor conformidade, influenciou a cooperação no trabalho.

Refletindo sobre a manifestação do comportamento de cooperação no trabalho, os sujeitos S1 e S2 expressam que a relação entre os colegas são harmoniosas, predominando os valores de conformidade relacionados com a atitude de polidez. “[...] Salvo os acontecimentos pontuais, que sempre existem, pois, nas relações humanas, sempre existirão os problemas, as divergências, mas, no geral, eu avalio como boa as relações entre as pessoas. As relações entre os setores são excelentes, não tem nenhuma dificuldade”.(S1,R15, L107). “As relações são boas, porque todo mundo entende que a gente está querendo fazer tudo para um bem

maior, que a farmácia consiga desempenhar bem o seu papel, tanto na questão técnica como administrativa”. (S2, R15, L119).

Constata-se que o comportamento de cooperação está presente na dinâmica de trabalho do sujeito S8, o qual utiliza a estratégia de registrar os procedimentos das atividades a serem concluídas pelo colega. “Fica tudo registrado para que o próximo colega tenha condições e tenha todas as informações necessárias para dar continuidade o trabalho”. (S8, R17, L83). Esse comportamento está associado aos valores de conformidade, expresso pela consciência da necessidade de cumprir os deveres provenientes do trabalho. O discurso de S5 revela o mesmo conteúdo:

[...] às vezes, o problema não consegue ser solucionado no turno que a gente está, mas a gente passa a informação para o colega do turno seguinte, e também deixa por escrito no livro de ocorrência, para que, durante o turno seguinte, eles consigam realizar a finalização do trabalho. (S5, R17, L126).

Convém ressaltar que houve consonância nos resultados das pesquisas qualitativa e quantitativa, cujos valores de poder, benevolência e conformidade estão relacionados ao comportamento de cidadania concernente à cooperação com os colegas no contexto da Farmácia Hospitalar. Na perspectiva do tratamento estatístico, porém, os demais valores pessoais não expressam influência sobre as relações cooperativas no trabalho.

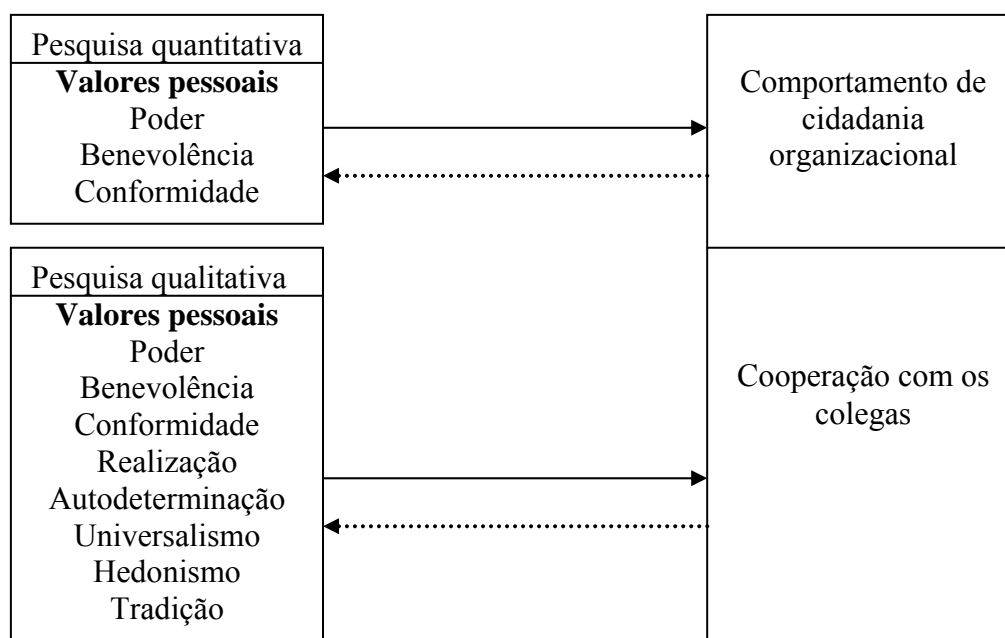


Figura 10 – Relação entre comportamento de cooperação com os colegas e os valores pessoais.
 Fonte: Elaborada pela autora (2007).

A pesquisa qualitativa evidencia o fato de que o comportamento de cooperação no trabalho apresenta relação com os valores de realização, conforme demonstra a Figura 10. Segundo Tamayo e Paschoal (2003), os trabalhadores estão revestidos desse valor, quando

mostram sua competência, realizando-se como pessoa e profissionalmente. Os discursos dos S1, S8 e S9 expressam que, em seu ambiente trabalho, a cooperação é uma realidade, principalmente pelo apoio dos colegas e gestores para resolver o problema, enfatizando a necessidade premente de se trabalhar em equipe.

[...] O ideal é que se trabalhe sempre em equipe para poder agilizar o processo. Para se ter uma produção maior, precisa o trabalho de equipe, enquanto um está rotulando, o outro está diluindo, o outro está fracionando. Tudo em função de um mesmo produto ou até de dois produtos, sendo manipulados ao mesmo tempo. (S1,R18, L126).

Eu procuro fazer minha parte. Se para completar o trabalho, precisar do outro, eu solicito ajuda. Eu faço a minha parte. Eu deixo bem claro. Se a minha parte não atingiu o objetivo, eu deixo bem claro que a minha parte eu fiz. (S8,R16,L79).

[...] Se tem muito trabalho e o auxiliar de farmácia está conferindo muitos carros, eu deixo o que eu estou fazendo [...] e vou ajudar o colega. Quando termina de resolver o que precisa ser resolvido; agora, eu volto para minhas atividades [...]. Para resolver o problema, usei a objetividade, priorizei o mais importante. (S9, R19, L172).

O discurso de S6 mostra que, no seu cotidiano, o comportamento de cooperação está revestido de uma sobrecarga de trabalho: “divide-se em duas; às vezes, é difícil, mas a gente consegue. Corre de um lado, corre do outro, diminui a hora do lanche [...]. Pede para um colega fazer determinada atividade. Pede ajuda em outro setor e tenta fazer, porque, na farmácia, é uma correria”. (S6, R19, L156). Observa-se que, ao buscar a concretude do trabalho, o funcionário articula-se, buscando ajuda dos colegas e de outros setores da própria Farmácia, cuja prática está revestida do valor de realização, pois a meta reside em concluir o trabalho. Constata-se que o trabalho para esse sujeito apresenta desgaste físico e emocional.

A análise qualitativa dos discursos dos sujeitos S4, S6 e S10 denota que o comportamento de cooperação está associado aos valores de autodeterminação, expressos pela liberdade de ação, criatividade e escolha das prioridades de ação no contexto de trabalho.

Quando o trabalho não dá para ser concluído naquele dia, a gente aguarda outra oportunidade, [...] porque a natureza do trabalho na farmácia é que o trabalho iniciado tem que ser concluído [...]. No próprio gerenciamento, se eu estou fazendo a recepção do medicamento [...], no dia seguinte, ela vai ser a prioridade. (S4,R16,L192).

Eu passo para o colega do próximo horário e explico porque não deu para concluir o trabalho [...].Tenta justificar, embora, às vezes, não é bem aceito, porque vai ficar para o colega que deverá continuar o trabalho. Infelizmente, faz parte da rotina da farmácia. (S6,R17,L149).

Priorizar, priorizar, porque a gente tenta dividir muito, eu e a colega, ela coordena. Realmente, é muito estressante. Todo contato e elaboração de relação de medicamento é com ela. A gente tenta dividir mais ou menos estas atividades [...]. Vai surgindo os problemas e você vai resolvendo. (S10, R19,L201).

Segundo Katz e Kahn(1987), as atividades desenvolvidas no contexto organizacional se caracterizam pela sua natureza cooperativa e inter-relacionada. O discurso do sujeito S1

mostra que o comportamento de cooperação engloba apoio da chefia para o alcance do êxito do trabalho. “Se eu souber resolver o problema, eu faço todo o possível para resolvê-lo. Se eu não estiver conseguindo resolvê-lo, então, eu procuro a chefia da farmácia para tentar solucionar o problema”. (S1, R16, L113). Na mesma direção, S3 expressa que a cooperação se reveste de uma dimensão macro, em que se busca o apoio extra-institucional. Dessa forma, observa-se que esse comportamento de cidadania está associado aos valores de autodeterminação, expressos pela autonomia e independência de ações e idéias.

Quando há problema técnico, primeiro, eu vou me reportar a minha chefia, informar se foi um erro, uma troca [...]. Depois, a gente vai ver como resolver da melhor forma possível para que não tenha prejuízo, nem para o paciente, nem para a gente. [...] Se é falta de medicamento, a gente vai atrás de pedir emprestado, saber por que não veio [...]. Pede emprestado à Maternidade Escola que é a nossa grande parceira [...]. (S3,R16,L168).

Em todo contexto de trabalho, o comportamento de cidadania referente à cooperação contribui para fortalecer a equipe na consecução dos objetivos organizacionais. Os discursos do sujeito S6 evidenciam que esse comportamento está permeado pelos valores de universalismo, manifestados pelo sentimento de igualdade e aceitação das diferenças de idéias e crenças. Os seguintes discursos são elucidativos dessa realidade: “Profissionalmente, eu me sinto igual a todos eles [...]. Eu sou muito tranqüila e aberta”. (S6, R14, L135); e “ [...] Aqui, você lida com muita gente, vários tipos de pessoas, cada uma com sua realidade. Você acaba respeitando e aceitando, senão você não convive com ninguém”. (S6,R15, L143).

No discurso do sujeito S5, percebe-se que o comportamento de cooperação está associado aos valores de universalismo, ressaltando a existência do relacionamento harmonioso com todos os profissionais do Serviço de Farmácia. Esse valor emerge no discurso do S8, demonstrado na forma igualitária de distribuir as atividades, para que todos possam, com sua competência, contribuir para a conclusão do trabalho.

Eu me sinto muito bem. Já trabalhei em todos os setores possíveis da farmácia [...]. Desde o dia em que eu entrei aqui, nunca tive nenhum problema, nem com os farmacêuticos, nem com os auxiliares. Já trabalhei de manhã e à tarde, e sempre é a mesma forma de convivência. (S5,R14, L106).

[...]O trabalho é dividido entre os farmacêuticos disponíveis naquele horário e a gente tenta equacionar com os auxiliares, de forma que, dentro do período, a gente atenda todas as necessidades. Quando não é possível a conclusão do trabalho, fica registrado o que não foi feito. (S8,R19,L89).

A pesquisa qualitativa demonstra que os comportamentos cooperativos no âmbito do trabalho se relacionam aos valores de hedonismo. Segundo Tamayo e Paschoal (2003), esse valor se refere à busca pela satisfação e bem-estar no trabalho. “A relação entre os colegas é muito boa, ótima, prazerosa. Uma dificuldade que eu encontro é em relação à distância física

entre a farmácia ambulatorial e os demais setores. [...] Eu sempre procuro me comunicar com todos, quando há necessidade para disponibilizar ajuda a eles”. (S4, R15, L184).

Analisando o discurso de S8, observa-se que, no cenário organizacional, alguns funcionários mantêm posição individualista, afetando a interação durante a atividade laboral. “Tem os mais individualistas, os que cooperam menos, porque não gostam de fazer determinado trabalho [...]. De um modo geral, eu gosto do meu ambiente de trabalho. Dentro do meu setor, eu acho ainda melhor [...]”. (S8, R15, L68).

Constata-se que, no contexto de trabalho, a cooperação com os colegas se relaciona com os valores de tradição, essencialmente pelo reconhecimento do aspecto da devoção. Em seu discurso, o sujeito S7 reconhece a relevância de um ser superior em sua vida: “Sinto-me muito bem no meu setor, graças a Deus, a gente se dá muito bem, não tem divergência nenhuma entre nós”. (S7, R14, L99).

A abordagem qualitativa desta pesquisa caracteriza-se pela análise dos conteúdos manifestos nos discursos dos funcionários da Farmácia, os quais expressam que o comportamento de cidadania concernente à prática de atitudes cooperativas no trabalho relaciona-se aos mesmos valores identificados pela análise quantitativa, como poder, benevolência e conformidade, conforme expressa a Figura 10. Constata-se que, ao relatar sobre as diversas experiências de trabalho, os sujeitos salientam que as atitudes de ajuda mútua e interação norteiam seu cotidiano, expressando que os valores de realização, autodeterminação, universalismo, hedonismo e tradição estão permeando o universo laboral.

Conforme a Tabela 6, o comportamento de cidadania concernente ao fator criação de clima favorável à organização está relacionado de forma positiva e significativa com os valores de poder (r de Pearson = 0,30; $p \leq 0,10$). Esses dados evidenciam que o poder expresso pela necessidade e prática de reconhecimento social e *status* social por parte dos funcionários contribui para ensejar uma imagem positiva para a organização.

Os funcionários elaboram a imagem organizacional ao longo de sua experiência de trabalho. Segundo Fox e Kotler (1994), a imagem baseia-se na percepção formada individualmente em alusão a determinado objeto ou situação. No contexto de suas relações sociais, o sujeito S1 ressalta o reconhecimento do profissional no âmbito do trabalho, salientando que a atividade amplia o conhecimento dos trabalhadores. “Falo que é um trabalho [...] que requer muita atenção, requer muito do profissional, que muito se estressa, exige, cobra, mas que tem as vantagens de trazer benefício pessoal, de reconhecimento, que a gente perpetua nosso nome, através dos estudantes”. (S1, R11, L75). Considerando que a unidade de sentido de S2 denota essa mesma realidade, pode-se assinalar que, ao se referir ao

reconhecimento social, os sujeitos evidenciam que o comportamento de cidadania voltado para o fortalecimento da imagem organizacional é motivado pelos valores de poder.

Você tem que trabalhar onde você gosta, pois isto vai elevando cada vez mais a sua auto-estima e faz com que você nunca queira perder a qualidade. [...] Para meus amigos, eu falo a mesma coisa, que eu estou numa estrutura boa, que valoriza o profissional farmacêutico. A gente sente que tem certo respaldo com os outros profissionais.(S2,R11,L86).

O comportamento de cidadania referente ao fator criação de clima favorável à organização está associado de forma significativa e positivamente aos valores de tradição (r de Pearson = 0,21; $p \leq 0,05$). Schwartz (2005) entende que esse valor envolve respeito e aceitação dos costumes da organização e da sociedade, englobando o reconhecimento da importância da religiosidade. Dessa forma, espera-se que a maior valorização dos costumes e das tradições estabelecidas no âmbito hospitalar leve aos comportamentos que ocasionam uma visão positiva da organização no ambiente externo. Pesquisa de Tamayo et al. (1998) concorre para esses resultados. O discurso de S7 expressa que esse comportamento está associado aos valores de tradição, ressaltando Deus como sustentáculo em sua vida pessoal e profissional.

Como toda instituição tem seu ponto positivo e negativo. Deus dá o emprego para a gente de acordo com as nossas necessidades. Se eu estou aqui, o melhor é aproveitar as coisas boas. Eu tento repassar para meus amigos, as coisas boas [...]. Eu tento deixar pra lá as coisas ruins e comento as coisas boas. (S7, R9, L55).

Os resultados da pesquisa quantitativa e qualitativa demonstram que o comportamento de cidadania referente ao fator criar um clima favorável à organização no ambiente externo relaciona-se com os valores de poder e tradição, conforme demonstra a Figura 11.

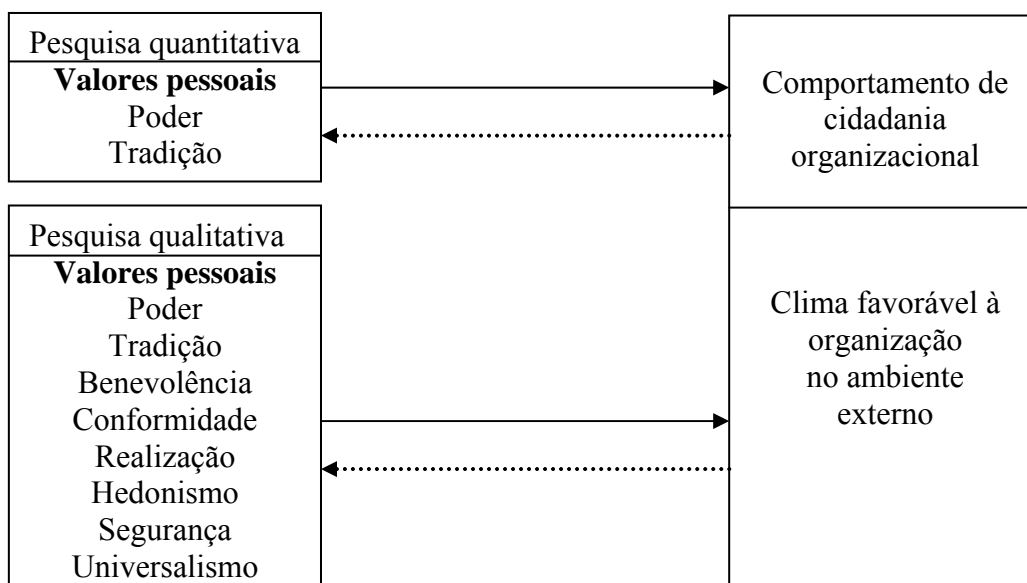


Figura 11 – Relação entre comportamento de criar um clima favorável à organização e valores pessoais.
 Fonte: Elaborada pela autora (2007).

Os resultados da análise qualitativa evidenciam que o comportamento de cidadania de produzir um clima favorável à organização no contexto externo relaciona-se com os valores de benevolência, expressos pela valorização da amizade e da responsabilidade no trabalho. Os discursos dos sujeitos S3 e S7 denotam essa realidade: “[...] da seriedade com que a gente trabalha e do compromisso que a gente tem aqui dentro”. (S3, R11, L115); “Apresentaria a farmácia, como um dos setores mais bem organizado. Tem todos os seus problemas, como qualquer outro. [...] mas, eu tentaria apresentar o que ele tem de bom. [...] Na Farmácia, o que se tem de melhor são as amizades que a gente constrói”. (S7, R10, L61). Revestido do mesmo sentido, S5 ressalta a importância atribuída pelos sujeitos à atitude de ajudar a equipe e o paciente.

A definição que eu faço aqui é tentar ajudar. A gente tenta ajudar não só os colegas de profissão, mas, sobretudo, ajudar o paciente. Garantir que, pelo menos, naquele dia, ele tenha acesso ao tratamento dele, o medicamento que ele necessita para fazer seu tratamento [...]. A definição principalmente do setor de farmácia é tentar ajudar o paciente, principalmente na área do acesso do medicamento e ao tratamento farmacoterapêutico. (S5, R10, L79).

Observa-se que o conteúdo da fala de S2 está revestido do compromisso de promover a imagem organizacional, cujo comportamento de cidadania está associado aos valores de conformidade. O discurso do referido sujeito demonstra o empenho da equipe para preservar a qualidade do produto, já que será administrado aos usuários.

Os funcionários individualizam os medicamentos que estão em blister com todo o cuidado para garantir as propriedades físico-químicas do medicamento para que chegue ao paciente com a mesma qualidade com que veio da indústria, fazendo apenas a individualização, garantindo com isso a qualidade do produto. (S2, R10, L74).

O comportamento de criar um clima favorável em prol da Farmácia Hospitalar está associado com os valores de realização, expressos pelo reconhecimento da competência profissional e pela capacidade de exercer impacto sobre as pessoas e os processos de trabalho. As entrevistas de S8 e S10 expressam esse conteúdo:

Se eu fosse falar do meu trabalho, eu falaria da importância do profissional farmacêutico dentro do hospital, na logística, de influir, no sentido de que o paciente consiga, dentro desse processo, receber o medicamento certo, na hora certa e na dose certa, a fim de que se obtenham as metas do tratamento. (S8, R10, L46).

[...] No profissional, a gente precisa sempre está com motivação, principalmente, da liderança, da chefia ou diretor. Na verdade, eu não vejo isto aqui. Você pode fazer, fazer, se esforçar em tudo. Eu não vejo este reconhecimento. [...] Eu faço o que eu tenho que fazer, não vou deixar de fazer, tenho a minha competência, sei da minha responsabilidade. Eu conheço meu trabalho, faço meu trabalho, porque tenho conhecimento, mas não tem reconhecimento. Não vejo motivação, não vejo retorno. É um serviço frio. (S10, R10, L136).

Constata-se que o discurso do sujeito S10 revela seu posicionamento crítico em relação à forma como os profissionais são tratados no contexto organizacional, pois, apesar da

competência e dos esforços envidados para alcançar as metas do trabalho, os funcionários não são devidamente reconhecidos pelos gestores.

A análise dos conteúdos das falas dos sujeitos S4, S8 e S9 manifesta que o comportamento concernente à criação de um clima favorável à Farmácia Hospitalar se refere aos valores de hedonismo, cuja meta motivacional se relaciona à satisfação experienciada no trabalho. “[...] Passaria como uma atividade que me gratifica e que é uma maneira informal, gostosa e prazerosa”. (S4,R10, L142). A unidade de sentido das falas de S8 e S9 realça os vínculos afetivos com o trabalho. “Eu gosto muito do trabalho que eu faço. É muito cansativo, mas, se eu não gostasse do trabalho, ficaria mais difícil a gente enfrentar, porque a jornada de trabalho é muito longa”. (S8, R9, L36). “Todo mundo sabe lá em casa que é um trabalho cansativo, mas que eu adoro [...]. Eu quero é na área de saúde. Então, ela sabe que é cansativo, eu estou aqui todos os dias, mas é o que eu gosto de fazer. (S9,R11, L94). Enfatizando o mesmo sentimento de completude no trabalho, S8 acrescenta:

Meu trabalho me dá muita satisfação, pois é muito gratificante. Claro que, às vezes, é muito difícil as relações interpessoais, pois mesmo você tendo o componente técnico muito bom, mas, às vezes, dificulta, porque envolve tantas informações, como envolve a parte operacional e isso cansa muito. Cansa porque tem muito mal entendido. (S8,R10, L39).

Na percepção dos sujeitos S8 e S9, os espaços de trabalho apresentam-se revestidos de contradições, pois, apesar de os discursos evidenciarem que a atividade desenvolvida apresenta uma dimensão prazerosa, ao mesmo tempo, caracteriza-se por uma extensa jornada de trabalho e por conflitos nas relações sociais.

O discurso de S1 denota que o comportamento de originar um clima favorável à organização está associado aos valores de segurança, expressos pelo reconhecimento de que o ambiente da Farmácia se caracteriza pela qualidade dos produtos e organização de sua estrutura física.

[...] Nós temos uma estrutura física muito boa para os padrões cearenses [...]. E até para os padrões técnicos, mesmo [...]. A nossa estrutura física é boa, organizada, bonita e limpa. Mostraria os nossos produtos, nossos resultados e a importância dos resultados dentro do contexto hospitalar. (S1, R10, L68).

O depoimento de S8 evidencia que o fator criação de clima favorável à organização em ambiente externo relaciona-se com os valores de universalismo, revelados pelo sentimento de igualdade, enfatizando que o trabalho e a educação proporcionam um relacionamento homogêneo. “Através do trabalho e do conhecimento, você tem acesso a um nível de pessoas, no sentido de ter certa homogeneidade em relação a padrões culturais, padrão intelectual [...]”.(S8,R11,L52).

Os resultados da pesquisa qualitativa e quantitativa denotam que o comportamento de cidadania organizacional relacionado com o fator clima favorável à organização no ambiente externo está associado aos valores de poder e tradição. Os discursos evidenciam que esse comportamento se relaciona com os valores de benevolência, conformidade, realização, hedonismo, segurança e universalismo, conforme consta na Figura 11. Nesse sentido, percebe-se que os discursos dos funcionários estão impregnados de subjetividade e da visão de mundo.

A Tabela 6 demonstra que o comportamento de cidadania organizacional concernente ao fator sugestões criativas ao sistema se relaciona negativamente e de forma significativa com os valores de autodeterminação (r de Pearson = $-0,30$; $p \leq 0,10$), implicando que, quanto mais os funcionários detêm autonomia e independência nas ações, menos se observam atitudes de propor sugestões criativas no trabalho. Apesar de os funcionários cultivarem os valores de autodeterminação, esses parecem não contribuir com o desempenho organizacional, no sentido de fomentar idéias criativas para melhoria dos processos de trabalho. Pesquisas realizadas por Porto (1998) e Tamayo et al. (1998) constataram resultados diferentes, demonstrando que a dimensão abertura à mudança, composta pelos valores de autodeterminação e estimulação, influencia o comportamento de propor sugestões criativas.

A análise qualitativa dos discursos denota que o comportamento de cidadania referente ao fator sugestões criativas ao sistema está relacionado aos valores de autodeterminação, expressos pelo ambiente fértil de idéias criativas e liberdade de pensamento, conforme sinaliza S4: “[...] A gente tem realmente este espaço para chegar e debater, falar, colocar, mas sempre foi difícil executar a ação, transformar em realidade, mas já ouve um progresso muito grande (S4, R1, L18). As unidades de sentido de S2 e S3 realçam a relação entre comportamento de propor sugestões criativas e valores de autodeterminação.

Na implantação do fracionamento, a ordenação do serviço foi sugestão minha. A chefe nos deixou bem à vontade para fazer a organização. Sugestões em relação à compra de alguns materiais, os quais foram adquiridos de acordo com o que nós planejamos. (S2,R2,L7).

A gente apresentou uma sugestão de melhoria do layout do setor [...]. A chefe deixou livre para a gente escolher a cor e o desenho. A gente trabalhou junto com o arquiteto, [...], fazendo estas alterações. Inclusive também questões de rotina. A gente está refazendo a rotina do setor, escrevendo. (S3,R2,L9).

Embora os sujeitos retromencionados percebam a existência de oportunidades no trabalho para apresentar sugestões criativas, S6 assinala um discurso contraditório, pois, em sua percepção, o ambiente de trabalho constitui espaço restrito para sugestões.

Vejo o espaço limitado, porque tudo que é repassado para a equipe já vem pronto de uma reunião com os próprios farmacêuticos. Quando a ordem chega, ela já está

determinada, está concluída. Nós só temos que executá-la. Então, é um pouco limitada a nossa participação em relação a nossa sugestão sobre o que tem sido elaborado dentro da Dose. (S6,R1,L3).

O sujeito S2 denota em seu discurso que as sugestões muitas vezes não são implementadas em sua totalidade, sinalizando como justificativas problemas técnicos e estruturais. “As sugestões muitas vezes não são incorporadas 100%, porque você depara-se com um problema técnico ou problema de estrutura. Mas, na maioria das vezes, as sugestões são aceitas”. (S2, R5, L28). Na mesma direção de análise, S9 percebe que o ambiente de trabalho apresenta dicotomia concernente a sugestões criativas, ressaltando dois pólos opostos: dimensão do espaço aberto *versus* fechado.

Às vezes, ele é aberto e, às vezes, é fechado. Muitas vezes, a gente apresenta sugestões sobre a nossa rotina, nosso trabalho na área, ele é visto, mas também não é implementado [...]. Agora, nós temos notado mudanças que algumas coisas que a gente está sugerindo estão sendo implantadas. (S9, R1,L3).

O comportamento de apresentar sugestões criativas ao sistema apresenta relação significativa e oposta com os valores de segurança (r de Pearson = $-0,26$; $p \leq 0,10$). Schwartz (2005) assinala que esses valores se referem à estabilidade dos relacionamentos e da organização. Dessa forma, observa-se que, quanto mais os funcionários buscam a segurança no cotidiano de trabalho, menos comportamentos de cidadania referentes ao fator sugestões criativas ao sistema serão expressos, pois as atenções voltam-se na busca pela harmonia dos relacionamentos e estabilidade do trabalho, não despertando para expor idéias criativas. Esses dados não foram constatados nos estudos de Porto (1998) e Tamayo et al. (1998), pois os resultados das pesquisas mostraram que a dimensão conservadorismo, a qual inclui os valores de segurança, relaciona-se com sugestões criativas de forma positiva e significativamente.

S1 e S6 relatam experiências em apresentar sugestões criativas no trabalho, enfatizando que essas sugestões produzem resultados para a melhoria dos processos, destacando os aspectos: potencialização do uso dos produtos e planejamento do serviço. As citações seguintes revelam como se procederam no cotidiano de trabalho as vivências de emitir idéias inovadoras que contribuíram para a consolidação de um serviço de qualidade, destacando que os valores de segurança permeiam referido comportamento de cidadania.

Existiam certos produtos que não poderiam ser manipulados, que estavam em acondicionamento errado. Produtos onde tinham desperdícios muito grandes [...]. Por isso, foi preciso fazer a manipulação em laboratório para evitar esses desperdícios e ter uma segurança maior para os pacientes. (S1, R2, L6).

Em relação à organização, nós criamos um organograma, um fluxo para o serviço, visando proporcionar uma ordem [...]. E o princípio da farmácia é facilitar para o paciente [...]. (S6,R2,L8).

Tomando como base a análise quantitativa e qualitativa exposta na Figura 12, verifica-se que o comportamento de cidadania referente ao fator sugestões criativas ao sistema está associado aos valores de autodeterminação e segurança. Os discursos ressaltam que outros valores pessoais influenciam esse comportamento no ambiente da Farmácia Hospitalar.

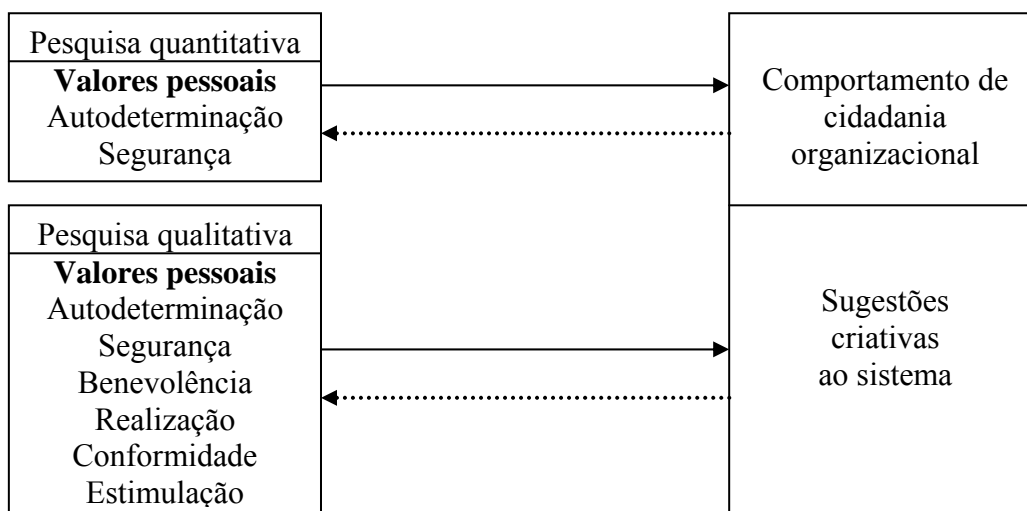


Figura 12 – Relação entre comportamento de apresentar sugestões criativas ao sistema e valores pessoais
 Fonte: Elaborada pela autora (2007).

Os resultados da análise qualitativa expressam que os comportamentos de apresentar sugestões criativas à organização estão associados aos valores de benevolência manifestados pela valorização da pessoa humana. O discurso do sujeito S1 denota essa realidade: “Esta decisão foi acolhida pelo gestor da farmácia, pois o foco principal é o paciente. Ele não pode ser prejudicado, em detrimento de uma economia ou de fugir alguma regra do setor [...]. As decisões com certeza são acatadas pela gerência da farmácia”. (S1, R5, L27). Ao apresentar sugestões de melhoria do trabalho, S4 revela que sua atenção se volta para o paciente.

Espero que o nosso desejo de mudança de fluxo para melhoria de atendimento ao paciente e da melhoria de qualidade do trabalho dos funcionários do setor, mudança de fluxo para melhorar a parte organizacional, gerencial e de atenção ao paciente sejam todas elas realizadas após a reforma. (S4,R5, L27).

O conteúdo da fala do sujeito S8 evidencia que os comportamentos de cidadania referentes a sugestões criativas se relacionam com os valores de realização, expressos pelo empenho dos profissionais na concretude dos problemas do cotidiano, tendo como principal motivação a promoção da saúde do paciente. “Tenta falar com as pessoas que possam dar uma resolutividade. Ligo, tento conversar e, quando não consigo resolver, vou até o local para tentar resolver. De forma presenciável, que é mais rápido que tentar resolver por telefone” (S8,R3,L11). O discurso do sujeito S10 reveste-se do mesmo sentido:

O setor que eu trabalho é a parte da logística, onde se concentra todo o fluxo do medicamento. Se eu não tenho o medicamento lá, isto vai prejudicar desde a farmácia

central, tem pressão de chefia, pressão da direção, pressão das unidades, de enfermeiras. Então é assim, tem que ser resolvido [...]. Então, a gente tem que ter a solução. O paciente vai precisar [...]. (S10, R3, L14).

A análise da pesquisa qualitativa mostra que, na percepção de S5 e S9, os comportamentos referentes ao fator sugestões criativas ao sistema estão presentes na realidade da Farmácia, cujos valores de conformidade motivam os sujeitos a emitir idéias inovadoras. “A nossa função é tentar resolver os problemas da farmácia junto a unidade, a enfermaria e ao paciente. Os problemas são solucionados de diversas formas, depende do tipo de problema, da gravidade e da urgência do problema”.(S5,R3,L18); “Deixo no livro de ocorrência, anotado, para que o colega tome a resolução daquele caso[...]. Eu coloquei no livro de ocorrência várias solicitações, sugestões de mudanças de rotinas, de tudo. Mas isso eu coloco para a coordenadora do setor, para que ela fale com nossa chefia”. (S9,R3,L28).

Constata-se que os sujeitos S6 e S8 perceberam a relação entre o fator sugestões criativas e o valor estimulação. Tamayo e Paschoal (2003) assinalam que a essência desse valor se refere à busca por desafios na vida e no trabalho. Conforme análise descritiva (Tabela 3), esse valor obteve a menor média, correspondente a 2,82, demonstrando que ele apresenta menor importância em relação às prioridades axiológicas dos funcionários da Farmácia Hospitalar.

A gente questiona, dá palpite e, fazendo aquele serviço, você acaba vendo a dificuldade do outro e aceita melhor. Foi neste momento que se criou uma rotina [...]. Não há essa mesma prática no outro turno [...]. À noite, porque já trabalha há 15 e 20 anos e trabalha só, ele criou uma rotina. À tarde, porque é outro farmacêutico e, pela manhã, também é outro farmacêutico. [...] existe uma facilidade em trabalhar melhor no horário da manhã, como se as pessoas fossem mais abertas às novidades e às novas experiências. (S6, R2, L 12).

Às vezes, há espaço para apresentar sugestões, embora nem sempre todas sejam acatadas, porque é muito complexo o trabalho. A própria dinâmica do trabalho dificulta realizar as alterações, mas de modo geral, as sugestões são sempre aceitas. Tenta-se mudar. (S8, R1, L3)

A Figura 12 evidencia que a pesquisa qualitativa permite uma compreensão maior em relação à influência dos valores no comportamento humano, pois os sujeitos, ao relatarem suas experiências de trabalho referentes ao fator sugestões criativas à organização, realçaram o fato de que, além dos valores já identificados na abordagem quantitativa, outros permearam seu comportamento de cidadania, tais como benevolência, realização, conformidade e estimulação.

Considerando os resultados da pesquisa quantitativa apresentada na Tabela 6, verifica-se que o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento não está relacionado de forma significativa aos valores pessoais. Sugere-se, portanto, que outros

fatores podem desencadear comportamentos que têm como prioridade buscar o conhecimento por intermédio do autodesenvolvimento. De acordo com a Tabela 11, constata-se que a análise de regressão linear múltipla realizada neste estudo evidencia que os valores pessoais influenciam referido comportamento de cidadania.

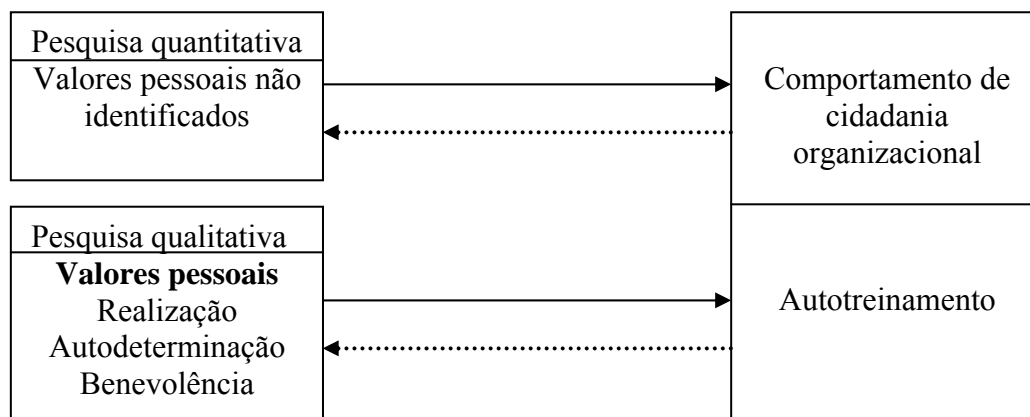


Figura 13 – Relação entre comportamento referente ao fator autotreinamento e valores pessoais.
Fonte: Elaboração da autora (2007).

A pesquisa qualitativa apresenta dissonância em relação aos resultados quantitativos, pois mostra que o comportamento de cidadania concernente ao fator autotreinamento está relacionado com os valores pessoais. Os discursos dos sujeitos S5 e S7 expressam que a capacitação contribui para a melhoria do desempenho profissional. A seguir, apresentam-se algumas unidades de sentido, expressando que esse comportamento se relaciona com os valores de realização. “[...] A gente participou de um seminário em Brasília, enfocando a racionalização e a utilização de antimicrobiano, o qual está diretamente relacionado com o meu trabalho (S5,R12,L95)”; “Fazer por conta mesmo é meio difícil. Até pela própria disponibilidade de tempo [...]. Poderia incluir o doutorado, pois é uma forma de melhorar, tentar me capacitar para poder melhorar cada vez mais o serviço prestado”. (S5, R13, L101); “[...] Eu estava fazendo o curso de inglês, porque, às vezes, vem muita bula de medicamento que é em inglês, para tentar se informar melhor. Eu estava fazendo o curso de inglês, porque tanto é melhor para o hospital, como para mim também”. (S7, R13, L93).

Os discursos dos sujeitos S1 e S4 evidenciam que o comportamento de buscar o autotreinamento está presente no contexto da Farmácia, associando-se com os valores de autodeterminação. Schwartz (2005) compreende que este valor se refere à ação independente e à capacidade de escolher os próprios objetivos. Nesse sentido, percebe-se que, ao se capacitar, o funcionário é motivado pela oportunidade de exercer a criatividade e autonomia no contexto de trabalho. “É importante que o profissional participe de todos os eventos. Nem sempre é possível, não se consegue, às vezes, o patrocínio para poder ir, mas, sempre que

possível, eu, particularmente, preciso, quero e luto para participar”. (S1, R13, L94); “[...] Eu sempre estou em busca de me aperfeiçoar, por isso toda oportunidade que surge, eu procuro aproveitá-las”. (S4, R13, L170).

O sujeito S9 reconhece que a capacitação contribui para o seu crescimento pessoal e profissional; no entanto assevera que um dos obstáculos para participar de curso de aperfeiçoamento se refere às condições econômicas. “Eu fiz a especialização em administração hospitalar. Então, ajudou muito a parte de economia, de gestão de material [...]. Pelo hospital não, o curso de especialização que eu fiz foi fora, eu pagando [...]”. (S9,R12,L120); “Quando eu posso, eu procuro. A questão é que os cursos têm sido tão caros, que a gente não tem condições. [...]. Quando eu posso, eu já fiz curso, este de especialização e de etiqueta social, mas melhorou bastante, como se relacionar com as pessoas [...]”. (S9, R13, L127).

A análise do discurso de S7 evidencia que o comportamento de autotreinamento está relacionado com os valores de benevolência, expressos pelo reconhecimento da relevância de cultivar amizades no contexto das relações sociais e profissionais. “ Já fiz o curso de auxiliar de farmácia [...]. A gente conheceu pessoas de outros hospitais e foi aprimorando melhor [...]. Isto é bom pra gente, porque a gente faz contato tanto dentro do nosso hospital, como fora. Amizades muito boas também”. (S7, R12, L87).

A análise qualitativa dos dados exposta na Figura 13 demonstra que o comportamento de cidadania organizacional, concernente ao fator autotreinamento, se relaciona com os valores de realização, autodeterminação e benevolência.

Em síntese, as análises dos dados indicam que os valores pessoais influenciam o comportamento de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar e que, apesar desse comportamento beneficiar a organização, suas motivações tanto podem ser individuais quanto coletivistas, em que os esforços profissionais visam ao bem-estar do grupo e da organização.

6.2.3.2 Análise do modelo de regressão que melhor explica o comportamento de cidadania organizacional no contexto da farmácia hospitalar

Siqueira (1998) advoga a idéia de que os comportamentos de cidadania no contexto de trabalho têm como base as relações de troca social com a organização. As ações proativas e a cooperação espontânea dos trabalhadores são a essência dessa relação. Esses comportamentos são voluntariamente iniciados, fundamentando-se na confiança nos atos organizacionais e na

crença sobre a retribuição do sistema. Dessa forma, percebe-se que os comportamentos de cidadania manifestados no ambiente da Farmácia estão permeados pelos valores pessoais e pela relação de troca constituída ao longo de sua vida profissional.

O comportamento de cidadania no ambiente da Farmácia Hospitalar concorre para o alcance das metas e da eficácia organizacional. Procedeu-se à análise de regressão linear múltipla, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%, haja vista que referida análise está inserida no terceiro objetivo específico, o qual se propõe a estabelecer a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional.

Ao analisar os dados da Tabela 7, verifica-se que, ao nível de significância de 10% e coeficiente de determinação de 29%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator proteção ao sistema está presente no contexto de trabalho, cujas variáveis poder, hedonismo, autodeterminação e tempo de serviço explicam esse comportamento.

Tabela 7 - Modelo de regressão que melhor explica o fator proteção ao sistema, considerando tempo de serviço e escolaridade, ao nível de significância de 10% e 5%

Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$)	Coefficiente estimado (B)	Erro-padrão (ep)	Coefficiente Padronizado (β)	p valor	R parcial
Constante	3,66	0,39	–	<0,0001	–
Poder	0,12	0,06	0,27	0,06	0,21
Hedonismo	–0,15	0,06	–0,42	0,01	–0,19
Autodeterminação	0,23	0,07	0,51	0,004	0,16
Tempo de serviço	0,01	0,007	0,32	0,03	0,20
Coefficiente de determinação (R^2)		0,29	R ² ajustado		0,22
Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$)					
Constante	3,97	0,36	–	<0,0001	–
Hedonismo	–0,13	0,06	–0,36	0,03	–0,33
Autodeterminação	0,22	0,08	0,49	0,01	0,41
Tempo de serviço	0,01	0,007	0,35	0,03	0,33
Coefficiente de determinação (R^2)		0,22	R ² ajustado	0,16	

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

O comportamento de proteção ao sistema organizacional é explicado de forma significativa e positivamente pelo valor de poder (R parcial = 0,21; p = 0,06). Segundo Schwartz (2005), esse valor se refere à busca pelo prestígio e controle em relação às pessoas e

aos recursos, revestindo-se de uma dimensão individual. Verifica-se que os funcionários, ao manifestarem esse valor, estão expressando a autoridade, no sentido de exercer a liderança. Esse valor se torna um impulsionador de atitudes de proteção ao sistema social, pois, ao preservar o patrimônio público, posiciona-se como guardião do bem-estar dos usuários do Serviço de Farmácia. Os discursos de S1 e S2 denotam essa realidade.

[...] Sempre exigindo das pessoas que trabalham diretamente com equipamentos, que tomem cuidado, que tenham zelo, principalmente, quando se trabalha em uma instituição em que os recursos são escassos [...]. Por isso, sempre se mantém a limpeza, a organização e o zelo por todos os equipamentos de trabalho. (S1, R6, L36).

A gente tenta fazer com que tenha medicamento e que seja dispensado da forma correta. Fazer a supervisão para verificar se o medicamento foi administrado da forma correta, porque foi devolvido, porque o paciente não tomou o medicamento. Estas atividades fazem parte da rotina, para que a terapêutica seja instalada e consiga a cura ou a melhora do estado de saúde. (S2, R8, L52).

O modelo sugere que o comportamento de cidadania de proteção organizacional é explicado de forma significativa e oposta pelos valores de hedonismo (R parcial = $-0,19$; $p = 0,01$). Para Schwartz (2005), referido valor está revestido da busca pelo prazer no seu sentido amplo. Esse valor abrange a dimensão individual, pois o foco da gratificação está no próprio sujeito da ação, o qual busca atender as necessidades psicossociais e orgânicas, sem contemplar comportamentos que aspirem à satisfação da coletividade. Observa-se que os funcionários estão centrados na busca pelo prazer, redundando em comportamentos voltados para o próprio indivíduo, a expensas de comportamentos focados na dimensão grupal, principalmente no que concerne à proteção do ambiente.

O comportamento de cidadania relacionado à proteção ao sistema reveste-se de uma importância singular no contexto hospitalar, sendo explicado de forma positiva e significativa pelo valor de autodeterminação (R parcial = $0,16$; $p = 0,004$). Schwartz (2005) acentua que esse valor se refere à capacidade humana para manifestar atitudes que revelam criatividade e autonomia. Ao proteger a estrutura organizacional, os funcionários realçam a relevância do ambiente onde se processam a dinâmica do trabalho e emergem idéias inovadoras. Proteger os equipamentos e medicamentos da Farmácia do HUWC reflete a compreensão dos funcionários de que o patrimônio público pertence aos usuários do serviço e à comunidade como um todo. O discurso de S5 ilustra esse conteúdo:

[...] Sempre lida com a maneira mais ética possível com este tipo de informação. Inclusive até as fichas que a gente utiliza tanto as fichas de reações diversas, segmento farmacoterapêutica, ou outro tipo de problemas relacionados ao paciente, a gente procura colocar só as iniciais do paciente [...], sempre busca uma estratégia para manter o sigilo e a própria segurança do paciente. (S5, R8, L63).

Outro fator relevante que explica o comportamento de proteção ao sistema se refere ao tempo de serviço (R parcial = 0,20; p = 0,03). Os funcionários que estão a um tempo considerável na organização parecem ter conquistado uma identificação com o trabalho e com a missão do Serviço de Farmácia, que compreende a assistência farmacêutica, tendo como foco primordial o ser humano. Os dados evidenciam que o tempo na instituição representa o fato de que os funcionários desenvolvem um sentimento de pertença, além do reconhecimento da importância de preservar os equipamentos, pois são essas as ferramentas de trabalho que ocasionam o alcance das metas institucionais.

Pode-se observar que os comportamentos de proteção ao sistema são explicados pelos valores de poder, hedonismo e autodeterminação, a nível de significância de 10%. Esses dados não foram convergentes com a pesquisa realizada por Porto (1998), cujos resultados evidenciaram que os valores de benevolência e universalismo foram os preditores do referido comportamento de cidadania organizacional.

Ao analisar os resultados da Tabela 7, constata-se que, a nível de significância de 5% e coeficiente de determinação de 22%, o modelo de regressão linear múltipla para o fator proteção ao sistema apresenta como variáveis explicativas os valores de hedonismo, autodeterminação e tempo de serviço.

Observa-se que o comportamento de proteção do ambiente organizacional é melhor explicado pelos valores de autodeterminação (R parcial = 0,41; p = 0,01). A atitude de proteger o ambiente de trabalho revela que os colaboradores reconhecem a importância do patrimônio público, sendo imprescindível à preservação do bem-estar dos usuários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário da UFC. Dessa forma, quanto mais autonomia os funcionários cultivam no ambiente de trabalho, mais atitudes de proteção são manifestadas.

O modelo sugere que o comportamento de proteção organizacional está presente no ambiente de trabalho, o qual pode ser explicado de forma significativa e negativamente pelos valores de hedonismo (R parcial = -0,33; p = 0,03). Para Schwartz (2005), esses valores atendem a necessidade de satisfação e prazer; portanto os funcionários que manifestam esses valores no ambiente de trabalho estão revestidos de motivações individuais, não havendo uma preocupação em proteger o ambiente de trabalho.

O tempo de serviço constitui fator importante na explicação do comportamento de proteção ao sistema (R parcial = 0,33; p = 0,03), sugerindo que os funcionários desenvolvem um sentimento de identificação com os objetivos institucionais, à medida que aumenta o número de anos vividos no contexto do trabalho executado. Na concepção de Borges-Andrade e Pilati (2001), a identificação pode ser expressa em três dimensões: forte crença e aceitação

dos valores e objetivos da organização; vontade de exercer considerável esforço em favor desta e forte intenção de se manter como seu integrante.

Cabe observar que, nos estudos realizados por Porto (1998), a dimensão autotranscendência, composta pelos valores de benevolência e universalismo, explicou o comportamento de cidadania referente ao fator proteção ao sistema, em contraposição aos valores de autodeterminação e hedonismo referenciados nesta pesquisa.

Pode-se inferir que o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator proteção ao sistema é melhor explicado de forma positiva e significativamente pelo valor autodeterminação, cuja motivação reside em desempenhar o trabalho com criatividade e independência. Esse valor está inserido na dimensão abertura à mudança, expressando o quanto os funcionários valorizam a liberdade de pensamento e ação, o que contribui para implementar mudanças no contexto de trabalho.

Tabela 8 – Modelo de regressão que melhor explica o fator cooperação, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%

Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$)	Coefficiente estimado (B)	Erro padrão (ep)	Coefficiente padronizado (β)	p valor	R parcial
Constante	3,34	0,51	–	0,00	–
Poder	0,30	0,08	0,50	0,001	0,50
Estimulação	–0,13	0,05	–0,33	0,02	–0,36
Benevolência	0,25	0,10	0,40	0,01	0,38
Segurança	–0,24	0,12	–0,31	0,05	–0,30
Coefficiente de determinação (R^2)		0,36	R ² ajustado		0,30
Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$)					
Constante	3,60	0,26	–	0,00	–
Poder	0,30	0,09	0,50	0,001	0,46
Estimulação	–0,14	0,06	–0,35	0,02	–0,36
Coefficiente de determinação (R^2)		0,25	R ² ajustado		0,21

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para os sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Considerando os resultados demonstrados na Tabela 8, observa-se que, a nível de significância 10% e coeficiente de determinação de 36%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator cooperação está presente no ambiente da Farmácia Hospitalar, sendo explicado pelos valores de poder, estimulação, benevolência e segurança.

Segundo Porto e Tamayo (2003), as atividades das organizações são essencialmente inter-relacionadas, necessitando da cooperação dos seus membros. Os dados revelam que o comportamento de cidadania relacionado à cooperação é explicado de forma positiva e significativamente pelo valor de poder (R parcial = 0,50; p = 0,001). Os funcionários, portanto, podem exercer controle sobre pessoas e recursos no momento em que desenvolvem atividades interativas, como também o reconhecimento social pode ser realizado ao longo do processo de trabalho em equipe. A pesquisa desenvolvida por Porto (1998) não confirmou referido resultado.

O discurso de S2 evidencia que o comportamento cooperativo é explicado pelo valor de poder, manifesto pela capacidade de exercer a liderança no contexto de trabalho. Observa-se que a estratégia utilizada para a consecução da meta de trabalho se refere ao redimensionamento das atividades para que todos participem da conclusão do trabalho.

Quando tem muito trabalho, a gente procura dividir [...].Hoje, tem que ficar um pouco mais tarde, eu tenho que entregar um relatório. Então, divide-se o trabalho e consegue resolver. Como eu sou coordenador, sempre procuro saber qual o setor que está com maior quantidade de trabalho e ofereço ajuda naquele setor.(S2, R19, L150).

O comportamento de cooperação mútua no ambiente organizacional é explicado de forma significativa e positivamente pelos valores de benevolência (R parcial = 0,38; p = 0,01). No entendimento de Schwartz (2005), a meta motivacional desse valor refere-se à preservação da satisfação daqueles com quem o contato pessoal do indivíduo é próximo e freqüente. Dessa forma, o trabalho requer diálogos e trocas de experiência, em que a cooperação deverá nortear as ações da equipe. A benevolência visa ao interesse do bem-estar da coletividade, participando do modelo, como o segundo melhor preditor do fator cooperação, explicando que os funcionários participam dos processos de trabalho, provavelmente, objetivando o alcance das metas, sendo imprescindível a interação grupal. Esses resultados também foram encontrados por Porto (1998) e Tamayo et al. (1998).

Ao relatar sua experiência relativa à cooperação mútua no contexto de trabalho, S5 e S9 expressam seus valores de benevolência, cuja motivação está voltada para atender o paciente, ressaltando a valorização das amizades no contexto de trabalho. Nesse sentido, observa-se que os sujeitos envidam esforços e elaboram estratégias de apoio mútuo entre a equipe, buscando também suporte da chefia.

[...] O que eu puder ajudar para tentar solucionar, eu vou fazer. Só na situação que realmente eu não consiga solucionar sozinho, então, eu busco auxílio do colega e, quando nós não conseguimos solucionar, então, passamos para uma instância superior, que seria a chefia. (S5,R16,L119).

[...] Já perdi as contas de quantas vezes eu descí correndo essa rampa para pegar medicamento para paciente que estava parando. [...] Os farmacêuticos que já

passaram por aqui e eles sabem como é aqui e, na maioria das vezes, são eles que ajudam a resolver as coisas. (S9,R15,L145).

Observa-se que, no contexto de trabalho, os funcionários da Farmácia manifestam comportamento de cooperação, norteados pelos valores pessoais, contribuindo para a obtenção das metas institucionais. Segundo Cole, Schaninger Jr. e Harris (2002), as atitudes proativas dos trabalhadores contribuem para fortalecer a organização, incluindo comportamento de cidadania, desempenho profissional e lealdade. Logo, considera-se que, ao manifestarem esses comportamentos, os trabalhadores são beneficiados com as atitudes dos gestores, da equipe ou da organização, destacando-se o reconhecimento e a avaliação do trabalho.

O comportamento de cooperação com os colegas é explicado de forma significativa e negativa pelos valores de estimulação (R parcial = $-0,36$; $p=0,02$). Quanto mais os funcionários têm como valores a busca pelo desafio e novidade na vida, menos eles vão manifestar cooperação, pois o valor de estimulação visa aos interesses individuais, portanto, quanto mais focado em si mesmo, menor será sua participação em atividades interativas. Esses dados não foram evidenciados na pesquisa de Porto (1998).

Observa-se que o comportamento de cooperação é explicado de forma significativa e negativamente pelo valor de segurança (R parcial = $-0,30$; $p = 0,05$). Segundo Schwartz (2005), esse valor tem como meta motivacional harmonia e estabilidade pessoal e dos relacionamentos. Embora os valores de segurança estejam revestidos da dimensão coletivista, esse valor não fomentou nos funcionários do Serviço de Farmácia a intenção de manifestarem comportamento de cooperação. Esses resultados não foram encontrados nas pesquisas de Porto (1998) e Tamayo et al. (1998).

Os resultados da pesquisa demonstram que os comportamentos de cooperação não são influenciados pelo tempo de serviço e pela escolaridade. Portanto, a experiência acumulada no trabalho e o conhecimento não explicam atitudes de ajuda mútua no ambiente organizacional. Dado que a cooperação constitui valor universal em que as pessoas buscam atingir as metas pessoais, profissionais e institucionais, o conhecimento intelectual parece não constituir base para promover tal comportamento de cidadania organizacional.

Os dados da Tabela 8 também evidenciam que, ao nível de significância 5% e coeficiente de determinação de 25%, os comportamentos de cidadania organizacional referentes ao fator cooperação com os colegas são influenciados pelos valores de poder e estimulação. Consoante Porto e Tamayo (2003), a cooperação compreende as atividades profissionais desenvolvidas de forma inter-relacionada.

Os resultados da pesquisa evidenciam que o comportamento de cooperação é melhor explicado pelo valor de poder (R parcial = 0,46; $p=0,001$), manifestado pela liderança exercida pelos gestores, à medida que buscam cooperar na troca de conhecimentos e experiências com sua equipe. No seu cotidiano de trabalho, essa atitude se reveste da subjetividade que o valor poder expressa, no sentido da valorização da ação humana e do prestígio social que esse comportamento abrange. O discurso de S2 evidencia essa realidade: “Quando tem um problema técnico, a gente usa primeiro a nossa capacidade como profissional para tentar resolver. Quebrou uma seladora, eu tenho que tomar as precauções, informo para a minha chefe imediata que está quebrada [...]” (S2,R16,L123). Porto (1998) não constatou referido resultado em sua pesquisa.

Desde os primórdios da humanidade, o homem atua na sociedade como um ser social e histórico, o qual constitui as relações com seus pares, intencionando, primordialmente, buscar coletivamente estratégias de sobrevivência. Nesse sentido, a cooperação compreende um processo dinâmico de interação social e construção de teias de relacionamentos. Conforme declara Tracy (1826 apud MARX, 2006), a cooperação expressa uma forma de trabalho em que muitos atuam juntos, seguindo um plano, no mesmo processo ou em segmentos diferentes, porém interligados. Essa prática foi percebida no contexto da Farmácia Hospitalar, no qual o comportamento de cidadania organizacional referente à cooperação torna-se uma realidade, sendo motivado pelos valores pessoais.

O comportamento de cooperação com os colegas é explicado de forma significativa e negativa pelos valores de estimulação (R parcial = - 0,36; $p = 0,02$). Esses valores contribuem para que os comportamentos de cooperação não sejam manifestados no ambiente de trabalho, pois, quanto mais os funcionários têm como valor a busca pela novidade na dinâmica do trabalho, menos expressam comportamento de cooperação com os colegas em benefício da organização. Os funcionários que assumem os valores de estimulação como norteadores de suas atitudes baseiam suas escolhas em prol dos próprios interesses; portanto a cooperação não representa prática relevante para as pessoas que se identificam com esse valor. Esses dados não foram evidenciados nas pesquisas de Porto (1998) e Tamayo et al.(1998).

Considerando os dados da Tabela 8, pode-se depreender que, a nível de significância de 10%, a benevolência é o segundo valor que melhor explica o comportamento de cidadania referente ao fator cooperação. Esse dado é relevante, haja vista que a benevolência foi percebida como o valor mais importante na escala de prioridades axiológicas dos sujeitos (Gráfico 1).

No que concerne à natureza do trabalho no contexto da Farmácia, observa-se que a cooperação constitui comportamento de cidadania organizacional de suma relevância para alcançar as metas organizacionais, no sentido de prestar assistência farmacêutica com qualidade, visando a promover a saúde dos usuários do Hospital Universitário Walter Cantídio.

Os resultados demonstrados na Tabela 9 evidenciam que, a nível de significância 10% e coeficiente de determinação de 44%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo está presente no *locus* da Farmácia Hospitalar, sendo explicado pelos valores de poder, estimulação, conformidade e pelas variáveis demográficas tempo de serviço e escolaridade.

Tabela 9 – Modelo de regressão que melhor explica o fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo, considerando tempo de serviço e escolaridade, ao nível de significância de 10% e 5%

Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$)	Coefficiente estimado (B)	Erro-padrão (ep)	Coefficiente padronizado (β)	p valor	R parcial
Constante	0,62	0,78	–	0,43	–
Poder	0,25	0,13	0,25	0,06	0,29
Estimulação	–0,18	0,08	–0,29	0,03	–0,34
Conformidade	0,37	0,13	0,37	0,005	0,43
Tempo de serviço	0,04	0,01	0,46	0,003	0,45
Escolaridade	0,54	0,24	0,33	0,03	0,34
Coefficiente de determinação (R^2)		0,44	R ² ajustado		0,37
Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$)					
Constante	0,56	0,78	–	0,48	–
Conformidade	0,44	0,13	0,44	0,001	0,48
Tempo de serviço	0,05	0,01	0,51	0,001	0,46
Escolaridade	0,49	0,25	0,30	0,05	0,29
Coefficiente de determinação(R^2)		0,34	R ² ajustado		0,30

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

De acordo com o modelo observado na Tabela 9, o tempo de serviço (R parcial = 0,45; p=0,003) apresenta maior capacidade de explicação para o comportamento de criação de clima favorável à organização no ambiente externo. Segundo Tamayo et al. (2001), os anos passados em uma organização contribuem para constituir um vínculo afetivo com a

organização. O investimento realizado e o conhecimento aprofundado da organização corroboram a formação do vínculo institucional. A escolaridade também influencia de forma positiva e significativa (R parcial = 0,34, $p=0,03$) o referido comportamento de cidadania de gerar um clima favorável à organização no cenário familiar e social.

O comportamento de cidadania referente a criar um clima favorável à organização no ambiente externo é melhor explicado pelo valor conformidade (R parcial = 0,43; $p = 0,005$). Segundo Schwartz (2005), a meta motivacional desse valor refere-se à capacidade de controlar as ações que violam normas sociais. Considera-se, portanto, que, ao se posicionar favoravelmente em prol da organização no ambiente social, os funcionários tendem a relatar somente aspectos positivos que enaltecem a imagem organizacional, expressando a sua identificação pessoal e profissional com as metas institucionais. Esses resultados não foram confirmados pela pesquisa de Porto (1998) e Tamayo et al. (1998). O discurso de S8 demonstra que o referido comportamento de cidadania se relaciona com o valor de conformidade expresso pela atitude de cumprir os deveres no contexto laboral.

O ciclo farmacoterapêutico dentro da logística envolve muitas pessoas, de diversos níveis: nível cultural e de aprendizagem mesmo. Envolve esferas de conhecimento de vários níveis. Tudo isso é importante para que o medicamento certo chegue ao paciente certo, na dose certa e na hora certa. (S8,R10,L42).

Tamayo e Paschoal (2003) explicam que as metas motivacionais do valor estimulação referem-se à busca de desafios e inovação na vida e no trabalho. O modelo evidencia que o fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo apresenta relação significativa e oposta aos valores de estimulação (R parcial = -0,34; $p = 0,03$). Os funcionários imbuídos desses valores estão focados em motivações de âmbito pessoal, não havendo espaço para uma visão coletivista que vise à promoção de um clima externo favorável à organização. Esses resultados não foram encontrados pelas pesquisas realizadas por Tamayo et al. (1998) e Porto (1998).

Os dados da pesquisa evidenciam que o comportamento de cidadania relacionado à criação de clima favorável à organização no contexto social é explicado de forma significativa e positiva pelos valores de poder (R parcial = 0,29; $p = 0,06$). Dado que, segundo Schwartz (2005), a meta desse valor está relacionada à necessidade de *status* social e domínio nas relações sociais, à medida que os sujeitos reconhecem o papel da instituição e a qualidade dos seus produtos e serviços como fonte de *status*, estes tendem a formar um clima favorável à organização.

Os discursos dos sujeitos S2 e S9 evidenciam que o fator criação de clima favorável à organização no ambiente é explicado pelo valor poder, expresso pelo reconhecimento social,

pois, ao relatarem sua experiência de trabalho, os funcionários sentem orgulho de pertencer a uma instituição que se reveste de uma missão com caráter social e humanitário. “[...] Eu falo com orgulho. É um setor que tem uma instalação boa, tem uma condição de trabalho adequada. Eu tenho funcionários que na sua maioria são comprometidos [...]. Eu considero o meu trabalho como referência, porque é um setor que produz muito. (S2,R9, L59)”; “[...] Dá orgulho você dizer que trabalha numa Universidade. A gente fala só o básico[...]”.(S9, R9, L84).

Os valores de poder corroboram a idéia de fomentar nos funcionários comportamentos que intencionam promover o bem-estar da organização por meio do desenvolvimento de sua imagem social, mas que também redundam em benefício do indivíduo, aumentando o seu prestígio social pelo fato de pertencer a uma organização considerada de qualidade. Esses mesmos resultados foram encontrados por Porto (1998) e Tamayo et al. (1998).

No que se refere ao fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo, observa-se também na Tabela 9 que, a nível de significância de 5% e coeficiente de determinação de 34,0%, referido comportamento é explicado pelas variáveis de conformidade, tempo de serviço e escolaridade.

O comportamento de originar um clima favorável à organização é explicado de forma positiva e significativamente pelo valor de conformidade (R parcial = 0,48; p = 0,001), como já evidenciado. Consoante Schwartz (2005), os valores de conformidade enaltecem a auto-restrição na interação cotidiana, visando ao interesse da coletividade, portanto os colaboradores tendem a restringir as próprias percepções negativas em relação ao ambiente de trabalho em prol do bem-estar organizacional. O depoimento do sujeito S7 manifesta essa realidade.

Para a minha família, eu já coloco alguns pontos negativos, já que a gente tem intimidade e eu sei que vai ficar entre a gente. Eu passo o que aconteceu de bom, mas também mostro muitas coisas que ainda faltam para ficar melhor[...]. Para meus amigos, eu sempre tento falar o lado bom do hospital. O melhor mesmo é o meu chefe, [...] porque eu tenho um carinho muito grande por ele. (S7,R11, L70).

O mesmo modelo revela que o tempo de serviço (R parcial = 0,46; p = 0,001) representa importante variável na explicação do fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo. Registra-se, também, o fato de que a escolaridade (R parcial = 0,29; p = 0,05) constitui variável elucidativa para o referido comportamento, provavelmente em virtude do reconhecimento da missão dos profissionais da saúde, no sentido de promover a vida, que está diretamente relacionada com o conhecimento acerca da realidade da Farmácia Hospitalar.

A Tabela 9 evidencia que, a nível de significância de 10% e 5%, o comportamento de cidadania organizacional relacionado ao fator criação de clima favorável à organização é melhor explicado pelo valor conformidade. Salienta-se que esse valor foi considerado o segundo mais importante entre as prioridades axiológicas dos sujeitos (Gráfico 1).

No entendimento de Chanlat (1996, p. 29), o ser humano, ao elaborar coletivamente a realidade social e cultural, utiliza-se da linguagem, como forma de expressar em palavra sua história de vida, para a qual atribui um sentido. Sob esse prisma, percebe-se que, os funcionários ao expressarem a sua percepção acerca da organização, manifestam, através da fala, seus sentimentos e experiências vividas no ambiente de trabalho. O conteúdo verbalizado pelas palavras pode contribuir para formar uma imagem da organização, principalmente se forem realçados aspectos positivos em relação à dinâmica organizacional.

Tabela 10 – Modelo de regressão que melhor explica o fator sugestões criativas ao sistema, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.

Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$)	Coefficiente estimado (B)	Erro- padrão (ep)	Coefficiente padronizado (β)	p valor	R parcial
Constante	3,88	0,72	–	<0,001	–
Autodeterminação	–0,29	0,14	–0,30	0,05	–0,30
Tempo de serviço	–0,03	0,01	–0,31	0,06	–0,29
Escolaridade	0,73	0,26	0,46	0,01	0,40
Coefficiente de determinação (R^2)		0,33	R^2 ajustado		0,29
Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$)					
Constante	2,23	0,32	-	<0,001	-
Escolaridade	0,77	0,21	0,48	0,001	0,48
Coefficiente de determinação (R^2)		0,23	R^2 ajustado		0,21

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para os sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.
Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Ao analisar os dados da Tabela 10, verifica-se que, a nível de significância de 10% e coeficiente de determinação de 33%, o comportamento de cidadania referente ao fator sugestões criativas ao sistema está presente no contexto de trabalho, cujas variáveis autodeterminação, tempo de serviço e escolaridade explicam esse comportamento.

Os dados revelam que o comportamento de apresentar sugestões criativas à organização é explicado de forma significativa e negativamente pelos valores de

autodeterminação (R parcial = $-0,30$; $p = 0,05$), pois, apesar da motivação para apresentar idéias inovadoras, os funcionários não tendem a expressar de forma espontânea as sugestões criativas para melhoria do sistema.

A pesquisa qualitativa revela resultados divergentes, pois, na percepção do sujeito S5, em seu cotidiano de trabalho, o comportamento de propor sugestões criativas é uma realidade no contexto da Farmácia Hospitalar, estando associado aos valores de autodeterminação, ressaltando que a criatividade e as idéias de inovações são apresentadas para melhoria dos processos.

Aqui, a gente é aberta para poder sugerir modificações de rotina e novas formas de conduzir a mesma situação ou mesmo mudar o comportamento anterior ao que a gente vinha fazendo e que não estava dando tão certo. A gente pode mudar para melhorar. Criar novas coisas. (S5,R1,L4).

Constata-se que o tempo de serviço (R parcial = $-0,29$; $p = 0,06$) constitui fator que explica de forma significativa e negativamente a atitude do trabalhador de apresentar sugestões criativas, pois o investimento pessoal realizado, o conhecimento aprofundado da organização e as relações sociais corroboram a idéia da formação da identidade institucional. Observa-se que, embora os funcionários tenham consolidado a vinculação afetiva, o tempo de trabalho não se revestiu de fator preponderante para estimular a apresentação de sugestões criativas, pois a maturidade profissional e a proximidade da aposentadoria contribuem para inibir comportamento de cidadania com foco em sugestões criativas.

Retomando a análise sobre a variável escolaridade, seu elevado poder explicativo no modelo (R parcial = $0,40$; $p = 0,01$) revela que, ao adquirir conhecimentos, os trabalhadores se sentem amadurecidos intelectual e seguros para apresentar sugestões inovadoras que contribuem para a melhoria dos processos de trabalho.

Pesquisa realizada por Porto (1998) confirma os resultados deste estudo, pois os valores relacionados à abertura à mudança, que inclui autodeterminação, influenciaram o comportamento de cidadania referente a sugestões criativas ao sistema. Também a escolaridade representou fator relevante que contribuiu para a manifestação de comportamento que expressa autonomia a fim de apresentar sugestões criativas que tencionam mudança no ambiente organizacional. Estes resultados também foram encontrados por Tamayo et al. (1998).

A análise dos dados da Tabela 10 demonstra que, ao nível de significância de 5%, com um coeficiente de determinação de 23%, o modelo de regressão linear múltipla para o comportamento de cidadania referente ao fator sugestão criativa ao sistema está definido somente para a variável escolaridade (R parcial = $0,48$; $p = 0,001$), sugerindo que o nível de

instrução possibilita a formação de pessoas com atitudes participativas no ambiente de trabalho, no tocante à elaboração de idéias que contribuam para o aperfeiçoamento de técnicas que se traduzam em melhorias para os pacientes, foco principal do atendimento da Farmácia Hospitalar.

Convém ressaltar que, a nível de significância de 5%, o modelo de regressão linear múltipla demonstra que os valores pessoais não explicam os comportamentos de cidadania organizacional relacionados ao fator sugestões criativas ao sistema. Este fato pode ser compreendido, contextualizando a realidade dos funcionários da Farmácia Hospitalar, considerando que 44,5% dos sujeitos têm formação de nível superior, com pós-graduação (Tabela 2), contribuindo para que o conhecimento seja um dos fatores principais que influenciam a manifestação de idéias inovadoras no contexto de trabalho. Observa-se também que referido comportamento foi percebido pelos sujeitos como o quarto comportamento de menor frequência, com média de 3,34 (Gráfico 3), evidenciando que a prática de apresentar sugestões criativas no ambiente de trabalho não é uma realidade no contexto da Farmácia Hospitalar.

Tabela 11 – Modelo de regressão que melhor explica o fator autotreinamento, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%

Variáveis explicativas ($\alpha = 10\%$)	Coefficiente estimado (B)	Erro-padrão (ep)	Coefficiente padronizado (β)	p valor	R parcial
Constante	2,02	1,04	–	0,06	–
Autodeterminação	–0,42	0,22	–0,34	0,06	–0,29
Segurança	0,49	0,24	0,31	0,04	0,31
Tempo de serviço	–0,05	0,09	–0,40	0,01	–0,39
Escolaridade	0,82	0,32	0,40	0,01	0,38
Coefficiente de determinação (R^2)		0,42	R ² ajustado		0,36
Variáveis explicativas ($\alpha = 5\%$)					
Constante	2,57	0,58	–	0,0001	–
Tempo de serviço	–0,04	0,02	–0,34	0,03	–0,33
Escolaridade	0,66	0,31	0,32	0,04	0,31
Coefficiente de determinação (R^2)		0,35	R ² ajustado		0,32

Obs.: Foi utilizada uma variável *dummy* para o nível de escolaridade, sendo 1 para sujeitos com ensino superior e 0 para os sujeitos que não possuem ensino superior.

Fonte: Pesquisa da autora (2007).

Conforme os dados da Tabela 11, constata-se que, a nível de significância de 10% e coeficiente de determinação de 42%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento é explicado pelas variáveis autodeterminação, segurança, tempo de serviço e escolaridade.

O modelo mostra que o comportamento de cidadania referente ao fator autotreinamento está presente no ambiente da Farmácia, sendo explicado de forma significativa e oposta pelos valores de autodeterminação (R parcial = $-0,29$; $p = 0,06$). Segundo Schwartz (2005), a meta motivacional desses valores compreende a capacidade de desenvolver pensamentos e ações independentes no trabalho e na vida pessoal. No contexto hospitalar, verifica-se que esses valores não concorrem para influenciar os funcionários a buscar o aperfeiçoamento dos conhecimentos. Porto (1998) identificou em sua pesquisa que os valores relacionados à abertura a mudança, os quais incluem a autodeterminação, influenciaram comportamentos de autotreinamento.

A pesquisa qualitativa mostra divergência em relação aos resultados da análise quantitativa, pois, na percepção de S2 e S4, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento está relacionado com os valores de autodeterminação, pois quanto mais os funcionários têm oportunidades de ser criativos no trabalho, mais motivados estão para buscar o aperfeiçoamento profissional.

Este curso agora fundamenta a parte de pesquisa clínica. Embora, eu esteja trabalhando no fracionamento, a gente pode trabalhar na área de pesquisa. Estou procurando um curso na área de fracionamento, mas não consegui ainda encontrar, para estudar a parte de validade, a questão do armazenamento [...]. (S2, R13, L98).

[...] Mas, pelo contrário, graças a esta visão de investir em pessoas jovens que realmente ela vê que são dispostas e abraçam a causa do serviço de farmácia e me proporcionaram estas duas oportunidades. Foram vários outros, simpósios, cursos relativos à farmácia, congresso e, dentro desses dois anos, engrandeceu muito meu currículo. (S4, R12, L163).

Conforme assinala Schwartz (2005), segurança refere-se à busca de harmonia e estabilidade dos relacionamentos e de si mesmo. Os dados revelam que os comportamentos de cidadania referentes ao fator autotreinamento são influenciados de forma significativa e positivamente pelos valores de segurança (R parcial = $0,31$; $p = 0,04$). Dessa forma, observa-se que, quando há estabilidade dos relacionamentos sociais, os trabalhadores se julgam fortalecidos e seguros para buscar o autodesenvolvimento, com esteio na formação continuada. Esses dados não foram confirmados pela pesquisa de Porto (1998). Em seus estudos, Tamayo et al. (1998) encontraram outros valores, como poder e realização, como preditores do comportamento de cidadania referente ao fator autotreinamento.

A escolaridade (R parcial = 0,38; p = 0,01) constitui a segunda variável de maior poder explicativo para o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento. Como já mostrado, o conhecimento das técnicas e das teorias podem representar um fator que influencia a busca do aperfeiçoamento profissional que visa a melhorar os processos de trabalho. Observa-se também que referido comportamento é explicado de forma significativa e negativamente com o tempo de serviço (R parcial = -0,39; p = 0,01). À medida que o trabalhador acumula experiência profissional, parece diminuir a motivação para continuar a buscar o aperfeiçoamento dos conhecimentos específicos de sua área, pois, ao contemplar a proximidade da fase da aposentadoria, ele poderá desenvolver o processo de apatia, não procurando se renovar intelectualmente por meio da capacitação.

Segundo Birchal e Muniz (2002), as novas relações de trabalho caracterizam-se pela flexibilização das relações contratuais e pelo desenvolvimento profissional dos trabalhadores. Constata-se diminuição da responsabilidade da organização na capacitação das pessoas, as quais se tornam co-responsáveis pelo seu autodesenvolvimento. Nessa perspectiva, observa-se que o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento está inserido nessa perspectiva, na qual os funcionários buscam a formação continuada, visando a adquirir competência para executar seu trabalho de forma comprometida.

A Tabela 11 registra que, a nível de significância de 5% e com um coeficiente de determinação de 35%, o modelo de regressão linear múltipla do comportamento de cidadania organizacional referente ao fator autotreinamento está definido em função do tempo de serviço e escolaridade.

O tempo de serviço (R parcial = - 0,33; p = 0,03) consiste na variável que melhor explica, de forma significativa e oposta, o fator autotreinamento. Também já foi mostrado que o tempo, como variável que expressa naturalmente o conhecimento acumulado e as experiências vividas no ambiente de trabalho, tende a desestimular os funcionários do Serviço de Farmácia a buscar o autotreinamento.

A escolaridade (R parcial = 0,31; p = 0,04) consiste na segunda variável que melhor explica, de forma significativa e positiva, o fator autotreinamento, sob o pressuposto, já evidenciado, de que o conhecimento proporciona aos trabalhadores a apropriação de ferramentas cognitivas que colaboram para a elaboração dos processos de trabalho e das novas tecnologias que qualificam os produtos e serviços. O conhecimento deve estar relacionado com a realização pessoal e profissional, constituindo-se uma motivação para buscar novos saberes por interesses próprios, numa visão consciente da necessidade de autocapacitação para o trabalho.

Observa-se, portanto, que, a nível de significância de 5%, os valores pessoais não explicaram o comportamento de cidadania organizacional relacionado ao fator autotreinamento. Esta realidade pode ser compreendida, considerando que esse comportamento obteve menor média, equivalente a 3,11 (Gráfico 3), evidenciando que, para os funcionários da Farmácia Hospitalar, a busca do auto-aperfeiçoamento não representa seu principal empenho.

A pesquisa quantitativa apresenta um viés positivista, pois a análise dos dados não permite adentrar o universo dos sentimentos e expectativas dos sujeitos, no entanto, a abordagem qualitativa se reveste de uma dimensão subjetiva, na qual há uma interação do pesquisador com os atores sociais, em que, pelo diálogo, são desvendados os conteúdos latentes e a realidade vivida no contexto de trabalho. Em consonância com esse pensamento, González Rey (2005, p. 36) denota que

A produção teórica na pesquisa faz o pesquisador comprometer-se de forma permanente, implicando sua reflexão constante sobre as informações que aparecem nesse processo. O pesquisador como sujeito não se expressa somente no campo cognitivo, sua produção intelectual é inseparável do processo de sentido subjetivo marcado por sua história, crenças, representações, valores e todos aqueles aspectos em que se expressa sua constituição subjetiva.

A pesquisa qualitativa contribui para ampliar a análise dos dados quantitativos, permitindo uma compreensão da realidade vivenciada no contexto das relações de trabalho. Os discursos demonstram a subjetividade dos sujeitos, evidenciando que os comportamentos de cidadania estão relacionados aos valores pessoais, tendo como base uma relação de troca social entre os funcionários e os gestores, os colegas e a organização. Os sujeitos foram unânimes em seus relatos, asseverando que o ser humano constitui a principal motivação do seu trabalho no contexto da Farmácia Hospitalar. González Rey (2005, p.14) descreve que

A subjetividade não substitui os outros sistemas complexos do homem (bioquímico, fisiológico, ecológico, laboral, saúde etc.) que também encontram nas diferentes dimensões sociais um espaço sensível para seu desenvolvimento, mas transforma-se em um novo nível na análise desses sistemas, os quais, por sua vez, se convertem em um novo sistema que historicamente tem sido ignorado em nome do subjetivismo, do mentalismo e do individualismo.

Nessa perspectiva, o estudo do comportamento de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar corrobora a idéia de dimensionar as contribuições dos trabalhadores da saúde para o desempenho e alcance das metas do Hospital Universitário, principalmente pela missão humanitária de promover a saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo baseia-se na premissa de que os comportamentos de cidadania organizacional manifestados pelos trabalhadores no ambiente laboral contribuem para a efetividade organizacional. Siqueira (2003) postulou a idéia de que esses comportamentos se fundamentam em uma relação de troca social, na qual os empregados expressam espontaneamente atitudes de colaboração. Os atores desses comportamentos de cidadania são as pessoas, cujos valores representam as principais motivações de suas ações.

A pesquisa objetiva verificar a relação entre os valores pessoais e o comportamento de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará. Para a realização desse propósito, efetuou-se um estudo de caso nesse ambiente de trabalho, procurando compreender essa realidade com arrimo na abordagem qualitativa e quantitativa. Portanto, nesta seção, pretende-se apresentar as considerações elaboradas com base nas análises dos resultados da pesquisa e das teorias que a fundamentam.

Para a concretude do objetivo geral dessa pesquisa, foram delineados três objetivos específicos, os quais são enfocados, a seguir, com as devidas reflexões e considerações.

O primeiro objetivo específico visa a identificar os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC. Para o alcance desse propósito, foi aplicado o Inventário de Valores de Schwartz (IVS), os quais evidenciam que os valores de benevolência, conformidade, universalismo e segurança são percebidos pelos sujeitos como os mais importantes em sua vida pessoal e profissional. Esses valores servem a interesses do grupo, expressando o quanto os funcionários estão focados no bem-estar do outro e da sociedade. Os funcionários reconhecem a importância moderada dos valores de autodeterminação, hedonismo, tradição e realização, enquanto os valores de poder e estimulação, cuja meta motivacional visa ao domínio e à novidade, atendendo a interesses individuais, foram considerados de menor importância para esse grupo.

As dimensões autotranscendência e conservação foram reconhecidas pelos sujeitos como as mais importantes em suas prioridades axiológicas, mostrando que as motivações estão voltadas para a coletividade. Os discursos concorrem para esses resultados, cujos conteúdos ressaltam que os valores pessoais estão norteando o comportamento desses trabalhadores da saúde no seu cotidiano laboral. Dessa forma, confirma-se parcialmente o primeiro pressuposto de que os funcionários do Serviço de Farmácia priorizam os valores

pessoais de benevolência, universalismo e autodeterminação no contexto do Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará. Consta-se que o valor de autodeterminação foi classificado como ocupando o quinto lugar nas prioridades axiológicas dos sujeitos.

O segundo objetivo específico propõe-se a identificar os comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará. Com o intuito de efetivar esse propósito, foi aplicada a Escala de Civismo, de Porto e Tamayo (2003), a qual avalia o comportamento de cidadania organizacional. Consta-se que os fatores de proteção ao sistema e cooperação foram percebidos pelos sujeitos como os comportamentos praticados frequentemente no contexto de trabalho da Farmácia. Criação de clima favorável à organização, sugestões criativas ao sistema e o fator autotreinamento, no entanto, foram observados como os comportamentos de cidadania que acontecem às vezes no cenário organizacional. Os sujeitos evidenciam em seus discursos que, em sua experiência profissional, esses comportamentos estão norteando suas atitudes. Dessa forma, confirma-se totalmente o segundo pressuposto, de que os funcionários do Serviço de Farmácia expressam comportamentos de cidadania organizacional no contexto do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC.

O terceiro objetivo específico deste estudo visa a estabelecer a relação entre os valores pessoais e os comportamentos de cidadania organizacional dos funcionários do Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará. Para alcançar esse objetivo, foram realizadas duas análises estatísticas: correlação linear de Pearson e regressão linear múltipla.

Ao proceder à análise da correlação linear (r de Pearson), observou-se que o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator proteção ao sistema relaciona-se de forma significativa e positivamente com os valores de autodeterminação e benevolência. A pesquisa qualitativa identificou o fato de que os valores de conformidade, segurança e poder também norteiam o comportamento de proteger o ambiente organizacional.

Os comportamentos de cidadania referentes ao fator cooperação com os colegas estão relacionados de forma positiva e significativa com os valores de poder, benevolência e conformidade. As análises dos discursos expressam que a cooperação no trabalho é influenciada também pelos valores de realização, autodeterminação, universalismo, hedonismo e tradição. Percebe-se que as motivações dos funcionários para manifestarem comportamentos de cooperação estão permeadas de interesses individuais e coletivos.

O fator criação de clima favorável à organizacional relaciona-se de forma positiva e significativamente aos valores de poder e tradição. Considerando os discursos, observa-se que os funcionários, ao abordarem aspectos concernentes ao seu trabalho no ambiente social e familiar, ressaltam também a presença dos valores de benevolência, conformidade realização, hedonismo, segurança e universalismo, norteando o comportamento de cidadania de criar uma imagem em prol do Serviço de Farmácia.

Verifica-se que o comportamento de cidadania referente ao fator sugestões criativas ao sistema relaciona-se de forma significativa e negativamente com os valores de autodeterminação e segurança. A análise qualitativa não concorre com esses resultados, pois, na percepção dos sujeitos, os valores de benevolência, realização, conformidade e estimulação também estão motivando o comportamento de apresentar sugestões inovadoras que melhorem os processos de trabalho.

A análise quantitativa mostra que o comportamento de cidadania organizacional concernente ao fator autotreinamento não está relacionado de forma significativa com os dez tipos motivacionais dos valores. Os discursos dos sujeitos, no entanto, expressam que os valores de realização, autodeterminação e benevolência norteiam o comportamento de buscar capacitação no trabalho, principalmente pela missão humanitária da Farmácia Hospitalar de promover a saúde dos usuários.

Com esteio na análise de correlação linear (r de Pearson), confirma-se parcialmente o terceiro pressuposto, de que os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia estão associados de forma significativa ao comportamento de cidadania organizacional no contexto hospitalar, haja vista que os fatores proteção ao sistema, cooperação, criação de clima favorável à organização e sugestões criativas relacionam-se significativamente com os valores pessoais, com exceção, do fator autotreinamento.

Para atender ainda ao terceiro objetivo específico, de estabelecer a relação entre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional no contexto da Farmácia Hospitalar, procedeu-se à análise de regressão linear múltipla, considerando tempo de serviço e escolaridade, a nível de significância de 10% e 5%.

Verifica-se que, a nível de significância de 10% e 5%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator proteção ao sistema é explicado de forma positiva pelo valor de autodeterminação, demonstrando que a independência e a criatividade no trabalho podem gerar atitudes de preservar o ambiente organizacional. O segundo fator que explica esse comportamento se refere ao tempo de serviço, demonstrando que a experiência profissional e

a proximidade da aposentadoria contribuem para ensejar comportamento que visa a preservar o patrimônio público.

A nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator cooperação com os colegas é explicado de forma positiva pelos valores de poder e benevolência. A nível de significância de 5%, porém, somente o valor de poder explica positivamente esse comportamento. Esses dados expressam a noção de que, quanto mais os funcionários são reconhecidos como profissionais competentes que visam ao bem-estar do próximo, mais comportamentos de interação no trabalho são manifestados.

Observa-se que, a nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator criação de clima favorável à organização no ambiente externo é explicado de forma positiva pelos valores de poder e conformidade. Esses dados evidenciam a idéia de que, quanto mais os funcionários detêm a necessidade de preservar uma posição social e a restrição de ações que possam afetar as normas, mais os comportamentos de produzir uma imagem positiva do Serviço de Farmácia são manifestados. A nível de significância de 5%, todavia, esse comportamento é explicado somente pelo valor de conformidade. Consta-se que as variáveis tempo de serviço e escolaridade contribuem para explicar esses comportamentos de cidadania.

Evidencia-se o fato de que, a nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional referente ao fator sugestões criativas ao sistema é explicado negativamente pelo valor autodeterminação e pela variável tempo de serviço. Esses dados mostram que a independência no trabalho não aflui para instigar atitudes de propor sugestões inovadoras no contexto organizacional. A nível de significância de 10% e 5%, porém, a variável escolaridade explica de forma positiva o comportamento proativo de propor idéias para melhoria dos processos de trabalho. Dessa forma, infere-se que, quanto mais conhecimento os profissionais da farmácia absorvem, mais contribuem com sugestões inusitadas.

Os dados da pesquisa constata a noção de que, a nível de significância de 10%, o comportamento de cidadania organizacional relacionado ao fator autotreinamento é explicado de forma positiva pelo valor de segurança e pela variável escolaridade. Esses indicadores mostram que, quanto mais os funcionários buscam estabilidade para si e para os relacionamentos, mais manifestam comportamento que visa a autocapacitá-lo para o trabalho. Esse comportamento, todavia, é explicado de forma negativa pelo valor de autodeterminação e a variável tempo de serviço. A análise qualitativa é dissonante em relação a esse resultado,

pois os discursos dos sujeitos expressam que os valores de autodeterminação norteiam a atitude de buscar a formação continuada no contexto laboral.

A nível de significância de 5%, observa-se que o fator autotreinamento é explicado positivamente pela escolaridade, expressando que, quanto mais os funcionários buscam a formação acadêmica, mais alcançam o autodesenvolvimento por meio de cursos de aperfeiçoamento e de pós-graduação. Constata-se que os valores pessoais não influenciam esse comportamento de cidadania, o que implica que outros aspectos, como a escolaridade, constituem os fatores que explicam a atitude de buscar o conhecimento como uma forma de melhorar seu desempenho no contexto de trabalho.

Os dados da análise de regressão linear múltipla evidenciam que, a nível de significância de 10%, confirma-se totalmente o terceiro pressuposto, de que os valores pessoais dos funcionários do Serviço de Farmácia se relacionam de forma significativa com o comportamento de cidadania no contexto hospitalar, considerando que os cinco fatores do comportamento de cidadania são explicados pelos valores pessoais. Observa-se, no entanto, que, a nível de significância de 5%, esse pressuposto é confirmado parcialmente, haja vista que os fatores sugestões criativas ao sistema e autotreinamento não são explicados pelos valores pessoais. A escolaridade foi a única variável que explicou positivamente estes comportamentos de cidadania organizacional.

Os resultados da pesquisa quantitativa e qualitativa evidenciam que os comportamentos de cidadania organizacional estão presentes no contexto da Farmácia Hospitalar, e que os funcionários baseiam suas atitudes pelos valores pessoais revestidos de motivações individualistas e coletivistas.

Inferre-se que a pesquisa qualitativa permite uma compreensão ampla das experiências vivenciadas pelos funcionários da Farmácia em seu cotidiano de trabalho, e que os discursos evidenciam que os comportamentos de cidadania organizacional associam-se aos valores pessoais. No entanto, observa-se que, nos depoimentos dos sujeitos, o espaço de trabalho se reveste de contradições e ambigüidades, destacando-se as relações harmoniosas *versus* conflituosas, espaços abertos para apresentar sugestões *versus* espaços fechados. É nesse ambiente dinâmico que se processam os comportamentos de cidadania organizacional.

Pode-se concluir que os valores pessoais influenciam de forma significativa o comportamento de cidadania no ambiente organizacional. Salienta-se, portanto, a necessidade de os gestores implementarem mudanças no contexto de trabalho, que contribuam para fomentar comportamentos de cidadania alinhados com os valores pessoais.

O estudo do comportamento de cidadania organizacional no cenário da Farmácia Hospitalar concorre para dimensionar as contribuições dos profissionais da saúde para o desempenho da missão do Hospital Universitário de promover a formação de recursos humanos com qualidade, fomentando o ensino, a pesquisa e a assistência aos usuários do serviço público de saúde. Todas essas ações têm como princípio humanitário a promoção da vida e o respeito à pessoa, desenvolvendo ações em prol de sua integridade física e psicológica.

Há de se reconhecer que este estudo não pretende exaurir o tema, haja vista que a pesquisa permitiu uma aproximação do conhecimento acerca da realidade do trabalho no contexto da Farmácia Hospitalar. Urge, portanto, que outros estudos sejam operacionalizados, com a finalidade de permitir o conhecimento permanente e dinâmico da realidade do Serviço de Farmácia no contexto do Hospital Universitário. Posto isso, recomenda-se que sejam elaborados estudos que incluam uma população maior, ou seja, que a pesquisa seja aplicada à categoria dos farmacêuticos no âmbito da Universidade Federal do Ceará.

Ao considerar que o comportamento de cidadania organizacional aflui para a eficácia organizacional, sugere-se que estudos sejam realizados com outras categorias profissionais que compõem o complexo hospitalar, abrangendo médicos, enfermeiras, auxiliares de enfermagem, assistentes em administração, fisioterapeutas, dentre outros. Esse estudo justifica-se pela importância dos comportamentos de cidadania no contexto do serviço público, principalmente pelas dimensões de cooperação e proteção do patrimônio público.

Considera-se relevante para a elaboração de políticas que intentam o desenvolvimento de pessoas que os gestores procurem conhecer as prioridades axiológicas dos funcionários que trabalham no contexto hospitalar, essencialmente porque os valores constituem a base motivacional para os comportamentos de cidadania organizacional e também para outros comportamentos humanos no trabalho, tais como comprometimento, satisfação, percepção de suporte organizacional.

Pode-se inferir que a pesquisa trouxe contribuições relevantes para o campo de estudo sobre valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional, principalmente por ser o primeiro estudo abordando essa temática no contexto da Farmácia Hospitalar de um Hospital Universitário Público. O resultado deste estudo será apresentado aos gestores do Serviço de Farmácia e à direção do Hospital Universitário Walter Cantídio, com o intuito de contribuir para a implementação de políticas da gestão de pessoas no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, G.; TORRES, C. V. Regressões múltipla *stepwise* e hierárquica em Psicologia Organizacional: aplicações, problemas e soluções. **Estudos de Psicologia**, v.7, p.19-29, 2002.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções práticas. São Paulo: Atlas, 2002.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1997.
- ANVISA. **Folder final do Projeto Hospital Sentinela**. 2003. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2006.
- BANDURA, A. Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. **Psychological Review**, v.84, p.191-215, 1997.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Portugal: Edições 70, 1997.
- BARNARD, C. **As funções do executivo**. São Paulo: Atlas, 1971.
- BARROS, J.P.P. **Considerações sobre a prática do(a) psicólogo(a) nas raízes de cidadania e nos centros de referência da assistência social(CRAS)** de Fortaleza. Monografia. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007.
- BATEMAN, T.S.; ORGAN, D.W. Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. **Academy of Management Journal**, v.26, p. 587-595, 1983.
- BELLUZZO, L.G. Introdução. In: OLIVEIRA, C. ; MATTOSO, J. **Crise e trabalho no Brasil: modernidade ou volta ao passado?** São Paulo: Scritta, 1996.
- BIRCHAL, S.O; MUNIZ, R.M. A lógica do capitalismo e o trabalho humano. In: GOULART, I. B.(Org.). **Psicologia organizacional e do trabalho**: teoria, pesquisa e temas correlatos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BLAU, P.M. **Exchange and power in social life**. London: Transactin Publishers, 1992.
- BOMFIM, D. **Pedagogia do treinamento**: correntes pedagógicas no treinamento empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- BORGES-ANDRADE, J. E.; PILATI, R. Comprometimento atitudinal e comportamental: relações com suporte e imagem nas organizações. **Revista de Administração Contemporânea**, v.5, n. 3, set./dez., 2001.
- BORGES, L. O.; YAMAMOTO, O.H. O mundo do trabalho.In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A.V.B.(Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BORMAN, W. C.; MOTOWIDLO, S. J. Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. **Human Performance**, v.10, p.99-109,1997.

BOUCHARD, S. Simples símbolo: eficácia prática dos sistemas simbólicos da organização. In: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. v. 3, São Paulo: Atlas, 1996.

BRUNI, L. **Comunhão e as novas palavras em economia**. São Paulo, Cidade Nova, 2005.

CARVALHO, R.Q. Capacitação tecnológica, revalorização do trabalho e educação. In: FERRETTI, C.J.Z.; MADEIRA, D.M.L.; FRANCO, F.R.(Orgs.) **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis: Vozes, 1994.

CARY, C.D. The goals of citizenship training in American and Soviet Schools. **Studies in Comparative Communism**, v. 10, p. 281-297, 1977.

CHANLAT, Jean-François. Modos de gestão, saúde e segurança no trabalho. In: DAVEL, E.; VASCONCELOS, J. **Recursos humanos e subjetividade**. Petrópolis:Vozes, 1995.

CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. v. 1, São Paulo: Atlas, 1996.

COLE, M.S.; SCHANINGER Jr.W.S.; HARRIS, S.G. The workplace social exchange network: a multilevel, conceptual examination. **Group & Organization Management**, v. 27, n.1, p. 142-167, 2002.

COZBY, P. C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**.São Paulo: Atlas, 2003.

DECKOP, J.R.; MANGEL, R.; CIRKA, C.C. Getting more than you pay for: organizational citizenship behavior and pay-for-performance plans. **Academy of Management Journal**, v. 42, n. 4, p.420-428, 1999.

DURKHEIM,Émile. **As formas elementares da vida religiosa: O sistema totêmico na Austrália**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

FABELO CORZO, José Ramón. **Los valores y sus desafíos actuales**. México: BUAP, 2001.

FEATHER, N. T. From values to actions: recent applications of the expectancy-value model. **Australian Journal of Psychology**, v. 40, p. 105-124, 1988.

FISHBEIN, M.; AJZEN, I. **Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research**. Mass: Addison Wesley, 1975.

FONSECA, J. S.; MARTINS, G. A.; TOLEDO, G. L. **Estatística aplicada**. São Paulo: Atlas, 1986.

FOX, K.F.A.; KOTLER, P. **Marketing Estratégico para Instituições Educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

- FURTADO, C. **Transformação e crise na economia mundial**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo:Atlas, 1999.
- GIRIN, J. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**.v.III .São Paulo: Atlas, 1996.
- GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.3, p. 20-29, 1995.
- GÓIS, C. W. de L. **Psicologia comunitária: atividade e consciência**. Fortaleza: Instituto Paulo Freire, 2005.
- GONZÁLEZ REY, F. **Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos de construção da informação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.
- GOULART, I. B.; GUIMARÃES, R.F. Cenários contemporâneos do mundo do trabalho. In: GOULART, I. B.(Org.). **Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- GOUVEIA, Valdiney V. A natureza motivacional dos valores humanos: evidências acerca de uma nova tipologia. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n.3, 2003.
- GRAHAM, J.W. Na eassay on organizational citizenship behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, v.4, p. 249-270, 1991.
- GRAHAM, J. W; ORGAN, D. W. Commitment and the covenantal organization. **Journal of Managerial Issues**, v. 5, p. 483-502, 1993.
- GUJARATI, D.N. **Econometria básica**. São Paulo: Makron Books, 2006.
- HARGADON, A. B. ; DOUGLAS, Y. When innovations meet institutions: Edison and the design of the electric light. **Administrative Science Quartely**, v.46, p. 476-501, 2001.
- HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO. **Manual de políticas e procedimentos do Serviço de Farmácia**. Fortaleza, agosto de 2004.
- IASBECK, L. C. A. Imagem empresarial: o lugar do cliente – a disputa pelo consumidor inverteu os valores predominantes nas hierarquias comerciais. **Revista Comunicação Empresarial**. São Paulo, v.9, n.32, p.21-23, 1999.
- ILGEN, D. R.; PULAKOS, E.D. **The changing nature of performance: implications for staffing, motivation e development**. San Francisco: Jossey-Bass,1999.
- KABANOFF, B.; WALDERSEE, R.; COHEN, M. Espoused values and organizational change themes. **Academy of Management Journal**, v. 38, p.1.075-1.104, 1995.
- KATZ, D. KAHN, R.L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

KLUCKHOHN, C. Values and value-orientations in the theory of action: An exploration in definition and classification. pages 388-433. In: PARSONS, T.; SHILS, E. (eds.). **Toward a general theory of action**. New York: Harper & Row, 1965.

LESSA, Sérgio. **A ontologia de Lukács**. Maceió: Edufal, 1996.

LIDEN, R.C.; SPARROWE, R.; WAYNE, S.J. Leader-member exchange theory: The past and potential for the future. **Research in Personnel and Human Resource Management**, v. 15, p.47-119, 1997.

LIMA, M. A. M. **Avaliação de programas educacionais em organizações**: contrato de avaliação e indicadores de aproveitamento. Fortaleza: Editora UFC, 2005.

LOCKE, E. A. The motivation sequence, the motivation hub, and the motivation core. **Organizational Behavior and human Decision Processes**, v. 50, p. 288-299, 1991.

LONNER, W. J. The search for psychological universals. In: TRIANDIS, H. C. ; LAMBERT, W.W.(eds.) **Handbook of cross-cultural psychology** , v. 1, Perspectives. Boston: Allyn & Bacon, 1980.

MACÁRIO, Eptácio. **Trabalho, estranhamento, reificação**: ensaios de compreensão. Dissertação de Mestrado, Universidade de Federal do Ceará, Fortaleza, 1999.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política: livro 1. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. 24ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

MATTOSO, J.E.L. **A desordem do trabalho**. São Paulo: Scritta, 1996.

MEGLINO, B.; RAVLIN, E.C. Individual values in organizations: concepts, controversies and research. **Journal of Management**, v.24, n. 3, p. 351-389, 1998.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro: Hucitec, 1993.

MORGAN, C. T. **Introdução à Psicologia**. São Paulo: MacGraw-Hill, 1977.

OLIVEIRA, M. B. A epistemologia engajada de Hugh Lacey II. **Manuscrito**, São Paulo, v.1, nº. XXIII, p.185-203, 2000.

ORGAN, D.W. Organizational citizenship behavior- its construct clean-up time. **Human Performance**, v. 10, p.85-97, 1997.

ORGAN, D.W.; KONOVSKY, M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**, v. 74, p.157-164, 1989.

PAES, A. T. Itens essenciais em bioestatística. **Arq. Bras. Cardiol.**v.71, n.4 , p.575-580, 1998.

PARSONS, T. **The social system**. New York: Free Press, 1965.

PINTO, A. V. **Sete lições sobre educação de adultos**. São Paulo: Cortez, 1997.

PIRES, J. C. S.; MACEDO, K. B. Os valores individuais e organizacionais em uma organização pública: a percepção dos trabalhadores. Em Associação Nacional de Pós-graduação em Administração (Org.) **XXIX Encontro Anual da ANPAD**, Anais Eletrônicos. Brasília, 2005.

PODSAKOFF, P. M., et al. Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management**, v.26, n.3,p.513-563,2000.

PORTO, J.B. **Prioridades axiológicas e culturas regionais como preditores de civismo nas organizações**. p. 1-111. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

PORTO, J.B.; TAMAYO, A. Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações. **Estudos de Psicologia**, Natal, v.8, n.3, p. 393-402, 2003.

PUGH, D.S. Organization theory: An approach from psychology. **Human Relations**, v.22, p. 345-54, 1969.

RAUPP, F. M; BEUREN, I.M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: Longaray, A.A. et al.; BEUREN, I. M.(org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

REGO, A. **Comportamento de cidadania nas organizações**. Portugal: McGraaw-Hill, 2002.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S.P. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

ROKEACH, M. **The nature of human values**. New York: Free Press, 1973.

ROS, M; SCHWARTZ, S.H; SURKIS, S. Basic individual values, work values and the meaning of work. **Applied Psychology: An International Review**, v. 48, p. 49-71, 1999.

SALVADOR, C. C. et al. **Psicologia do ensino**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

SAVIG, L.; ROCCAS, S.; HALEVY, N. Um novo desafio para gerentes: o papel dos valores na introdução de tecnologias inovadoras de comunicação nas organizações. In: TAMAYO, A. PORTO, J. B(Orgs.) **Valores e comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005.

SCHERMERHORN, Jr.; HUNT, J. G.; OSBORN, R.N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCHWARTZ, S.H. Are there universal aspects in the content and structure of values? **Journal of Social Issues**, v. 50, p. 19-45, 1994.

SCHWARTZ, S.H. Cultural value differences: some implications for work. **Applied Psychology: An International Review**, v.48, p. 23-47, 1999.

SCHWARTZ, S. H. Valores humanos básicos: seu contexto e estrutura intercultural. In: TAMAYO, A. PORTO, J. B(Orgs.) **Valores e comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005.

SCHWARTZ, S.H.; BILSKY, W... Toward a psychological structure of human values. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 53, p. 550-562, 1987.

SCHWARTZ, S.H; BILSKY, W. Toward a theory of the universal content and structure of values: Extensions and cross-cultural replications. **Journal of Personality and Social Psychology**, v, 58, p. 878-891, 1990.

SCHWARTZ, S. H.; BOEHNKE, K. Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis. **Journal of Research in Personality**, v. 38, p. 230-255, 2004.

SCHWARTZ, S.H.; SAGIV,L.; BOEHNKE, K. Worries and value. **Journal of Personality**, v.68, p. 309-346, 2000.

SEERS, A.; PETTY, M. M.; CASHMAN, J. F. Team-member exchange under team and traditional management: a natural occurring quasi-experiment. **Group and Organization Management**, v. 20, p.18-38, 1995.

SETTOON, R.; BENNETT, N.; LIDEN, R. Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange and employee reciprocity. **Journal of Applied Psychology**, v. 81, n.3, p. 219-227, 1996.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

SIQUEIRA, M. M. M. Proposição e análise de um modelo para comportamento de cidadania organizacional, **Revista de Administração Contemporânea**, Edição Especial, p.165-184, 2003.

SMITH, C.A.; ORGAN, D.W.; NEAR, J.P. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, v. 68, p.653-663, 1983.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções**. São Paulo: Thomson, 2002.

STAW, B.M. Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables. **Annual Review of Psychology**, v. 35, p.627-66, 1984.

TAMAYO, A. Impacto dos valores pessoais e organizacionais sobre o comprometimento organizacional. In: TAMAYO, A. PORTO, J. B.(Orgs.) **Valores e comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005.

TAMAYO, A. Os valores do brasileiro: uma década de pesquisa. **Cadernos de Psicologia**, v.1, 115-134, 1997.

TAMAYO, A. Valores organizacionais. In: Tamayo, A. et al. (Orgs). **Trabalho, organizações e cultura**. São Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1996.

TAMAYO, A. Prioridades axiológicas: sua relação com satisfação no trabalho. **Revista de Administração**, v. 35, n.2, p.37-47, 2000a.

TAMAYO, A. Prioridades axiológicas, tempo de serviço e comprometimento organizacional. **XXIV Encontro Anual da ANPAD** . Anais Eletrônicos. Florianópolis: 2000b.

TAMAYO, A; SCHWARTZ, S.H. Estrutura Motivacional dos Valores Humanos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília, v.9, n. 2, p.329-348, 1993.

TAMAYO, A. et al. Prioridades axiológicas e comprometimento organizacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 17, p. 027-035, 2001.

TAMAYO, A. et al. F. T. Prioridades axiológicas, tempo de serviço e cidadania organizacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 14, p. 45-50, 1998.

TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n.4, p.33-54, 2003.

THORSTENSEN, V. et al. **O Brasil frente a um mundo dividido em blocos**. São Paulo, Nobel, 1994.

TRIANDIS, H.C. **Individualism and collectivism**. Boulder, CO: Westview Press, 1995.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Relatório Anual de Atividades da UFC, 2006**. Disponível em: < <http://www.ufc.br> > Acesso em: 20 nov.2006.

VAN DYNE, L.; GRAHAM, J. W.; DIENESCH, R. Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement and validation. **Academy of Management Journal**, v. 37, n.4, p. 765-802, 1994.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

VERPLANKEN, B.; HOLLAND, R. W. Motivated decision making: effects of activation and self-centrality of values on choices and behavior. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.82, p.434-447, 2002.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M (Org). **Pesquisa qualitativa em Administração**. Rio de Janeiro: Editora FGV , 2004.

WAGNER III, J. A; HOLLENBECK, J.R. **Comportamento Organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2000.

WILLIAMS Jr., R.M. Values. In: SILLS, David L. **International encyclopedia of social sciences**. New York: Macmillan & Free Press, v. 8, 1972.

WILLIAMS, L. J.; ANDERSON, S. E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Manegement**, v.17, p.601-617, 1991.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANELLI, J. C. Pesquisa qualitativa em estudo sobre gestão de pessoas. **Revista Estudos de Psicologia**, v. 7. p.79-99, 2002.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Estamos desenvolvendo uma pesquisa intitulada: Valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional: um estudo no Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC. Com este estudo, pretendemos conhecer os valores pessoais e os comportamentos de cidadania dos funcionários da Farmácia do HUWC.

Gostaríamos de contar com a sua participação, onde serão aplicados dois questionários e uma entrevista para serem respondidos. O primeiro questionário refere-se ao Inventário de Valores Pessoais, onde os valores que orientam a vida das pessoas serão agrupados, considerando os seguintes valores: poder, realização, hedonismo, estimulação, autodeterminação, universalismo, benevolência, tradição, conformidade e segurança. O segundo questionário refere-se a Escala de Comportamento de Cidadania, onde os comportamentos das pessoas no ambiente organizacional são descritos, compreendendo cinco aspectos: sugestões criativas, proteção a organização, clima favorável a organização, autotreinamento e cooperação. Referidos questionários serão auto-aplicados, ou seja, o próprio funcionário responderá individualmente a pesquisa. Será realizada uma entrevista, contendo perguntas relacionadas aos valores pessoais e aos comportamentos espontâneos no trabalho.

Esclarecemos que os dados obtidos pelas entrevistas e questionários serão usados apenas para o presente estudo e que poderão ser apresentados em encontros e publicações científicas, mantendo-se sigilo e confidencialidade e que sua identidade não será revelada. Ressaltamos que referida pesquisa envolve risco mínimo para os sujeitos da pesquisa, os quais podem deixar de participar a qualquer momento do estudo, sem que isso o prejudique nas suas relações profissionais ou pessoais. Se necessário, você pode entrar em contato com a pesquisadora responsável Lúcia de Fátima Rocha Bezerra Maia, residente à rua Capitão Uruguai, 143, Aerolândia. Fortaleza-Ceará. CEP- 60851-100. Fone 32726749, 87122046. O Comitê de Ética encontra-se disponível para esclarecimento em relação a sua participação na pesquisa pelo fone: 33668338.

Pesquisador(a)

Tendo sido informado(a) sobre a pesquisa: Valores pessoais e comportamento de cidadania organizacional: um estudo no Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio da UFC, concordo em participar da mesma, de forma livre e esclarecida.

Nome: _____

Assinatura: _____

Data _____

APÊNDICE B - Entrevista semi-estruturada

Fator 1- Apresentar sugestões criativas ao sistema

- 1 De acordo com sua experiência, como você vê o espaço de trabalho para apresentar sugestões?
- 2 Cite um momento em que você apresentou sugestões.
- 3 Quando surge um problema no trabalho, como você soluciona?
- 4 Você já passou por alguma situação em que teve de resolver o problema?
- 5 Alguma sugestão sua foi incorporada?

Fator 2 - Proteção ao sistema

- 6 Como você cuida dos equipamentos existentes no local de trabalho?
- 7 Como você cuida dos produtos manipulados (medicamentos, líquidos, comprimidos) no trabalho?
- 8 Como você avalia o cuidado que as pessoas têm com as informações internas (em relação ao sigilo, medicação, diagnóstico dos pacientes).

Fator 3 – Criação de clima favorável à organização no ambiente externo

- 9 Quando você fala do seu trabalho em ambiente externo do hospital, como você fala dele?
- 10 Se você fosse apresentar seu trabalho para alguém, como apresentaria?
- 11 Como você fala do seu trabalho para sua família e amigos?

Fator 4 – Autotreinamento

- 12 Durante o tempo em que você trabalha no hospital, você já fez algum curso que ajudou na realização do seu trabalho?
- 13 Você procura fazer algum curso para melhorar o seu desempenho no trabalho?

Fator 5 – Cooperação

- 14 Como você se sente junto com seus colegas de trabalho?
- 15 Como você percebe a relação entre os colegas no trabalho?
- 16 Quando tem um problema no trabalho, como você age?
- 17 Quando o trabalho não foi concluído, como você faz?
- 18 O que os colegas fazem quando o trabalho não é concluído?
- 19 Quando tem muito trabalho para fazer, como vocês resolvem?

APÊNDICE C – Quadro temático para cada entrevista

**QUADRO TEMÁTICO I
SUJEITO 1 (S1)**

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 1		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas. 1.1.1 Tem espaço e incentivo.	(S1,R1,L3): Tem espaço e incentivo para apresentar sugestões em relação aos produtos que são manipulados e no aspecto de desenvolver novos produtos.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas. 1.2.1 Potencialização do uso dos produtos.	(S1,R2,L6): Existiam certos produtos que não poderiam ser manipulados, que estavam em acondicionamento errado. Produtos onde tinham desperdícios muito grandes [...]. Por isso, foi preciso fazer a manipulação em laboratório para evitar esses desperdícios e ter uma segurança maior para os pacientes.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Pesquisa na literatura e discussão interdisciplinar; 1.3.2 Autonomia profissional.	(S1,R3,L17): Dependendo do problema, é através da literatura, de artigo, conversando com a equipe médica e a enfermagem para se chegar a uma solução do problema. (S1,R4, L20): Se falta alguma matéria prima, você tem que resolver o problema. Tipo faltou frasco estéril para fracionar um produto e para o paciente não ficar sem o produto, tomei a decisão de mandar um frasco inteiro para que a enfermagem pudesse usar esse fraco durante toda a semana.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S1,R5, L27): Esta decisão foi acolhida pelo gestor da farmácia, pois o foco principal é o paciente. Ele não pode ser prejudicado, em detrimento de uma economia ou de fugir alguma regra do setor [...]. As decisões com certeza são acatadas pela gerência da farmácia.
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, benevolência, segurança.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.	(S1,R6,L36): [...] Sempre exigindo das pessoas que trabalham diretamente com equipamentos, que tomem cuidado, que tenham zelo, principalmente, quando se trabalha em uma instituição em que os recursos são escassos [...].Por isso, sempre se mantém a limpeza, a organização e o zelo por todos os equipamentos de trabalho.
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho.	(S1,R7,L44): Os mesmos, principalmente porque são os produtos a serem utilizados pelo paciente, por pessoas que estão doentes. São os cuidados com limpeza, com desinfecção, organização [...]. Então, isso é um processo diário, rotineiro, de fiscalização mesmo, gerencial dos produtos [...]. Consciência tranqüila que estou cumprindo meu dever [...], da forma correta, honesta e em prol do paciente. (S1,R7,L46): [...]Então, isso é um processo diário, rotineiro, de fiscalização mesmo, gerencial dos produtos. (S1,R7,L50): Estou fazendo a minha parte, cumprindo o meu dever e colaborando com a saúde da população, das pessoas que precisam desse produto. Consciência tranqüila que estou cumprindo meu dever, fazendo o que é certo, o que deve ser feito da forma correta, honesta e em prol do paciente.
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes (sigilo, medicação, diagnóstico).	(S1,R8,L56): [...] A gente tem que entender que um erro pode custar uma vida, porque um erro pode começar aqui na Farmácia, passar para a enfermagem e chegar ao paciente. [...] O cuidado com tudo que envolve o paciente em relação a esses aspectos, a gente tem trabalhado com toda a equipe.
	2.4 Valores pessoais.	Segurança, conformidade, benevolência, poder.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.	<p>(S1,R12,L87): Já participei de congressos, seminários.</p> <p>(S1,R13,L90): [...]Acho que é de suma importância que todo e qualquer profissional sempre esteja participando de congressos e seminários e em todos os eventos nacionais. [...] Para você abrir seus horizontes, abrir a mente para novas realizações e novos projetos.</p>
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	<p>(S1,R13,L94): É importante que o profissional participe de todos os eventos. Nem sempre é possível, não se consegue, às vezes, o patrocínio para poder ir, mas, sempre que possível, eu, particularmente, preciso, quero e luto para participar.</p>
	4.3 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Coeso; 5.1.2 Amizade; 5.1.3 Respeito; 5.1.4 Cooperação.	(S1,R14, L99): [...] A gente tem uma equipe muito coesa. Existe muita amizade, muito respeito e cooperação. Sempre existe uma pessoa ou outra que é um pouco destoante, mas, no geral, o grupo se dá bem, se ajuda. É uma equipe coesa, que consegue trabalhar em equipe bem.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho.	(S1,R15,L107): [...] Salvo os acontecimentos pontuais, que sempre existem, pois, nas relações humanas sempre existirão os problemas, as divergências, mas, no geral, eu avalio como boa as relações entre as pessoas. As relações entre os setores são excelentes, não tem nenhuma dificuldade.
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia no trabalho; 5.3.2 Apoio da chefia para resolver o problema.	(S1,R16,L113): Se eu souber resolver o problema, eu faço todo o possível para resolvê-lo. Se eu não estiver conseguindo resolvê-lo, então, eu procuro a chefia da farmácia para tentar solucionar o problema.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Prorrogar a jornada de trabalho para concluir a atividade; 5.4.2 Trabalhar em equipe; 5.4.3 Ampliar a equipe.	(S1,R17,L117): Se for possível terminar no outro dia, ele vai ser terminado no outro dia; se não, eu vou ter que realmente concluir, nem que isso me custe algumas horas a mais. [...] para que não traga prejuízo para o paciente. (S1,R18, L126): [...] O ideal é que se trabalhe sempre em equipe para poder agilizar o processo. Para se ter uma produção maior, precisa o trabalho de equipe, enquanto um está rotulando, o outro está diluindo, o outro está fracionando. Tudo em função de um mesmo produto ou até de dois produtos, sendo manipulados ao mesmo tempo. (S1,R19,L132): Trabalhando mais, tentando chamar uma quantidade maior de estagiários para suprir a demanda.
	5.5 Valores pessoais.	Benevolência, conformidade, autodeterminação, realização.

QUADRO TEMÁTICO II
SUJEITO 2 (S2)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 2		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas. 1.1.1 Espaço aberto, com liberdade.	(S2,R1,L3): O espaço de trabalho para apresentar sugestões é aberto. Nós temos total liberdade para apresentar sugestões, de forma confortável.[...]. Existe discussão para melhorar o serviço.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas. 1.2.1 Estruturação e planejamento do serviço.	(S2,R2,L7): Na implantação do fracionamento, a ordenação do serviço foi sugestão minha. A chefe nos deixou bem a vontade para fazer a organização. Sugestões em relação à compra de alguns materiais, os quais foram adquiridos de acordo com o que nós planejamos.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Apoio extra-institucional; 1.3.2 Apoio gerencial; 1.3.3 Autonomia profissional.	(S2,R3,L11): Primeiro, quando prestamos um serviço, esperamos que o cliente fique satisfeito, e que os funcionários sintam a questão do dever cumprido[...]. Os problemas acontecem, mas o serviço tem que continuar, a medicação tem que ser liberada. Não deixar que falte medicamento para o paciente. Claro, faz o que pode, porque às vezes, a instituição está com problemas financeiros, o fornecedor não entregou a medicação, às vezes, a gente não tem como solucionar. Consegue emprestado, tenta fazer o possível para que o problema seja solucionado. (S2,R4,L22): [...] Eu faço parte da farmácia, por isso eu tenho que fazer a minha parte. O que eu não posso resolver, porque eu já tentei de tudo, é que eu levo para a instância superior.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S2,R5, L28): As sugestões muitas vezes não são incorporadas 100%, porque você depara-se com um problema técnico ou problema de estrutura. Mas, na maioria das vezes, as sugestões são aceitas.
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos. 2.1.1 Manutenção preventiva para prorrogar a vida útil dos equipamentos.	(S2,R6,L32): No meu setor, sempre tem a manutenção preventiva, no caso das máquinas, troca-se as fitas todo mês para prevenir, visando que ela dure mais.[...] Os equipamentos são cuidados para que durem cada vez mais, pois é difícil a aquisição dos mesmos no setor público.
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho. 2.2.1 Controle de qualidade do produto.	(S2,R7,L40): Mantêm-se dentro das normas de boas práticas de armazenamento. Procura-se manter a temperatura controlada através do termohigrômetro, o qual verifica todo dia como está a temperatura. [...]
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes (sigilo, medicação, diagnóstico). 2.3.1 Compreensão humana do paciente; 2.3.2 Acompanhamento da dispensação do medicamento.	(S2,R8,L47): [...] O paciente já está debilitado, às vezes, está com uma doença até de cunho social. Você tem que ter sigilo e, principalmente, ética, saber que o paciente é um ser humano que está debilitado tanto fisicamente como psicologicamente. Tentar sempre fazer com que o paciente perceba que ele é importante e que o desejo da equipe é que ele saia curado e com as melhores condições de saúde. (S2,R8,L52):A gente tenta fazer com que tenha medicamento e que seja dispensado da forma correta.Fazer a supervisão para verificar se o medicamento foi administrado da forma correta, porque foi devolvido, porque o paciente não tomou o medicamento. Estas atividades fazem parte da rotina, para que a terapêutica seja instalada e consiga a cura ou a melhora do estado de saúde.
	2.4 Valores pessoais.	Conformidade, benevolência, poder.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Reconhecimento da qualidade técnica e estrutural da Farmácia.	<p>(S2,R9, L59): [...] Eu falo com orgulho. É um setor que tem uma instalação boa. Tem uma condição de trabalho adequada. Eu tenho funcionários que na sua maioria são comprometidos [...]. Eu considero o meu trabalho como referência, porque é um setor que produz muito.</p> <p>(S2, R10, L74): Os funcionários individualizam os medicamentos que estão em blister com todo o cuidado para garantir as propriedades físico-químicas do medicamento para que chegue ao paciente com a mesma qualidade com que veio da indústria, fazendo apenas a individualização, garantindo com isso a qualidade do produto.</p>
	<p>3.2 Valorização do trabalho para a família e amigos.</p> <p>3.2.1 Reconhecimento profissional;</p> <p>3.2.2 valorização da auto-estima.</p>	<p>(S2,R11,L86): Você tem que trabalhar onde você gosta, pois isto vai elevando cada vez mais a sua auto-estima e faz com que você nunca queira perder a qualidade. [...]Para meus amigos, eu falo a mesma coisa, que eu estou numa estrutura boa, que valoriza o profissional farmacêutico. A gente sente que tem certo respaldo com os outros profissionais.</p>
	3.4 Valores pessoais.	Hedonismo, benevolência, poder, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitações para melhoria do desempenho profissional.	(S2,R12,L93): Já fiz alguns cursos. Eu não tenho muito tempo, por isso eu faço poucos cursos. Estou fazendo um curso agora, que é saúde baseado em evidência, que é um vídeo conferência [...]. Sempre que eu tenho oportunidades de engajar no meu horário, eu faço curso.
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	(S2,R13,L98): Este curso agora fundamenta a parte de pesquisa clínica. Embora, eu esteja trabalhando no fracionamento, a gente pode trabalhar na área de pesquisa. Estou procurando um curso na área de fracionamento, mas não consegui ainda encontrar, para estudar a parte de validade, a questão do armazenamento [...].
	4.3 Valores pessoais.	Realização, autodeterminação.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Relação entre os colegas de trabalho. 5.1.1 Relação harmoniosa.	(S2,R15, L119): As relações são boas, porque todo mundo entende que a gente está querendo fazer tudo para um bem maior, que a farmácia consiga desempenhar bem o seu papel, tanto na questão técnica como administrativa.
	5.2 Estratégias para resolução dos problemas. 5.2.1 Autonomia no trabalho; 5.2.2 Apoio gerencial.	(S2, R16, L123): Quando tem um problema técnico, a gente usa primeiro a nossa capacidade como profissional para tentar resolver. Quebrou uma seladora, eu tenho que tomar as precauções, informo para a minha chefe imediata que está quebrada [...].
	5.3 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.3.1 Planejar e executar ações para conclusão do trabalho; 5.3.2 Empenho da equipe; 5.3.3 Apoio da chefia; 5.3.4 Participação igualitária na execução do trabalho.	(S2,R17,L130): A gente tenta de todas as formas concluir o trabalho. Se a gente tentou o plano A, plano B, [...] a gente informa a chefia que fizemos o que podíamos fazer, se ela tem alguma luz.[...].Se você tiver, nós estamos aqui para fazer. Se não tiver, eu quero informar que, infelizmente, a conclusão do trabalho não foi possível. (S2,R18,L138): [...] Todo mundo se empenha para que o serviço seja concluído. [...]. Se não conseguir fracionar a medicação, você vai ter que mandar a caixa completa e vai acabar gerando perdas e outro paciente pode deixar de tomar.[...] Quando não é concluído, a gente informa a chefia para que resolva o mais rápido possível para que tudo volte ao normal. (S2,R19,L150): Quando tem muito trabalho, a gente procura dividir [...].Hoje, tem que ficar um pouco mais tarde, eu tenho que entregar um relatório. Então, divide-se o trabalho e consegue resolver. Como eu sou coordenador, sempre procuro saber qual o setor que está com maior quantidade de trabalho e ofereço ajuda naquele setor.
	5.5 Valores pessoais.	Realização, conformidade, autodeterminação, benevolência, poder.

QUADRO TEMÁTICO III
SUJEITO 3 (S3)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 3		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas.	(S3,R1,L3): Eu acho excelente. Eu me sinto super a vontade na DOSE, tanto com os funcionários como com a chefia. Ela aceita muito bem as sugestões. Nem sempre é possível implementar por conta de questão financeira e de estrutura física.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas. 1.2.1 Autonomia profissional.	(S3,R2,L9): A gente apresentou uma sugestão de melhoria do layout do setor [...]. A chefe deixou livre para a gente escolher a cor e o desenho. A gente trabalhou junto com arquiteto [...], fazendo estas alterações. Inclusive também questões de rotina. A gente está refazendo a rotina do setor, escrevendo.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Justiça nas decisões; 1.3.2 Minimizar erros; 1.3.3 Comunicação com a equipe.	(S3,R3,L18): Eu tento solucionar da melhor forma possível. Se forem problemas com pessoas, eu tento ser bem imparcial, ser bem justa. [...]. A gente tenta trabalhar, minimizando erros. [...] Eu tenho esta qualidade, eu consigo me relacionar bem com as pessoas, solucionando os problemas, discutindo, evitando conversas paralelas. Com os outros farmacêuticos a gente tem uma boa comunicação. [...] De forma educada, polida para não agredir ninguém, mas a gente conversa, a gente não está gostando, está assim... De vez em quando faz reunião, inclusive os próprios funcionários é quem solicita.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S3, R5, L49): A chefia tem uma boa receptividade.
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos. 2.1.1 Organização do ambiente e equipamento; 2.1.2 Uso adequado do equipamento.	(S3,R6,L57):[...]Manter as coisas organizadas, arrumadas, com uso correto, como incentivar que as outras pessoas ajam assim. [...]. Eles têm uma organização, eles cuidam do grampeador. Cuidam do mínimo, é do grampeador, da almofada do carimbo, do computador.[...].
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho. 2.2.1 Controle da validade e qualidade do produto.	(S3,R7,L70): A gente faz o controle da validade, pois a medicação extrapola a farmácia e vai para o paciente. [...]tem cuidado com a distribuição,[...] a gente tem cuidado antes de chegar a enfermaria, para evitar os erros, as trocas [...].
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes.	(S3,R8,L83): A gente aqui não sente muito isto, porque na maioria das vezes a gente não tem o contato direto com o paciente, não cria este vínculo.[...] As pessoas têm sigilo, não escuto nem comentários.
	2.4 Valores pessoais.	Segurança, conformidade, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Reconhecimento do papel social e educacional do hospital.	(S3, R9, L95): Sempre ressalto que a gente trabalha muito, que tem todo o cuidado com o paciente[...] . Mas, de todo o carinho que a gente tem quando trabalha e que é pensando no paciente. [...] a gente faz, porque está mais ou menos no sangue de trabalhar para alguém, para o cliente diferenciado , que, na verdade, está numa situação todo especial, de fragilidade e de tudo.
	3.2 Realização pessoal e profissional.	(S3,R10, L106): Eu digo que trabalho com muita responsabilidade [...], também gosto do meu ambiente de trabalho, como eu gosto do que eu faço, gosto do meu trabalho, gosto das pessoas que trabalham comigo, então é muito bom. Eu sou uma pessoa realizada no meu trabalho.
	3.3 Valorização do trabalho para a família e amigos. 3.3.1 Compromisso.	(S3,R11, L115):[...] da seriedade com que a gente trabalha e do compromisso que a gente tem aqui dentro.
	3.4 Valores pessoais.	Benevolência, hedonismo, realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitações para melhoria do desempenho profissional.	(S3,R12,L125): Mas já participei de outros cursos, congressos e apresentei trabalho. Fiz curso também pela Vigilância Sanitária,[...]onde eu trabalho que ajudou demais aqui. [...]Aqui, na Farmácia tem os cursos para os farmacêuticos e os cursos para os auxiliares. São rotinas diferentes.A própria equipe participa e ministra o curso.[...].
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	(S3,R13, L143): A gente tem que está fazendo curso, de acordo com a disponibilidade do serviço. Ou vou eu, ou vai o outro farmacêutico. Mas, quando aparece curso a gente está fazendo.
	4.3 Valores pessoais.	Realização, autodeterminação.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Amizade.	(S3,R14, L99): Super bem, eu adoro está na DOSE. Eu gosto da R., gosto do P.[...]. (S3,R15,L151): [...]Eu me relaciono super bem, gosto da maioria das pessoas.
	5.2 Estratégias para resolução dos problemas. 5.2.1 Autonomia no trabalho; 5.2.2 Apoio da chefia para resolver o problema; 5.2.3 Apoio extra-institucional.	(S3,R16,L168): Quando há problema técnico, primeiro, eu vou me reportar a minha chefia, informar se foi um erro, uma troca[...]. Depois, a gente vai ver como resolver da melhor forma possível para que não tenha prejuízo, nem para o paciente, nem para a gente. [...] Se é falta de medicamento, a gente vai atrás de pedir emprestado, saber por que não veio [...]. Pede emprestado à Maternidade Escola que é a nossa grande parceira [...].
	5.3 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.3.1 Planejar e executar ações para conclusão do trabalho; 5.3.2 Participação igualitária na execução do trabalho; 5.3.3 Continuidade do trabalho pela equipe.	(S3,R17,L180):[...] Quando a gente não consegue concluir de manhã, fica para tarde. Mas, não tem nenhum problema, a gente coloca no livro de ocorrência e o colega da tarde continua. Já que é turno de plantão, é continuação. (S3,R18,L186): A gente divide. Quando falta gente, o trabalho triplica. Mas a gente consegue se organizar ou traz alguém de outro setor que esteja de certa forma disponível. (S3,R19,L193): Quando a gente não consegue terminar, fica para o período da tarde. A gente tenta deixar o mínimo possível para a tarde.
	5.4 Valores pessoais.	Benevolência, autodeterminação, realização, conformidade.

QUADRO TEMÁTICO IV
SUJEITO 4 (S4)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 4		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas.	(S4,R1,L18): [...]A gente tem realmente este espaço para chegar e debater,falar, colocar, mas sempre foi difícil executar a ação, transformar em realidade, mas, já ouve um progresso muito grande.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas. 1.2.1 Estruturação e planejamento do serviço.	(S4,R2,L31): [...] nós temos discutido a mudança de fluxo. [...] Tudo vai ter que ser diferente, porque hoje nós carecemos de muitos fluxos.[...].
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Treinamento dos profissionais; 1.3.2 Apoio da chefia.	(S4,R3,L38): Eu sempre procuro ser uma pessoa muito dinâmica, não gosto de reclamações de funcionários [...]. Na equipe, quase todos os funcionários são treinados e sabe toda a rotina do setor [...]. (S4,R4,L60):[...]A maioria dos funcionários já tem a habilidade de resolver o problema, mas quando não está ao seu alcance, eles sabem que têm que passar pelo meu crivo.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S4,R5, L27): Espero que o nosso desejo de mudança de fluxo para melhoria de atendimento ao paciente e da melhoria de qualidade do trabalho dos funcionários do setor, mudança de fluxo para melhorar a parte organizacional, gerencial e de atenção ao paciente sejam todas elas realizadas após a reforma. (S4,R5,L80):[...] comecei a executar mudanças de fluxo dentro da própria farmácia que ainda não existia e consegui incorporá-lo.
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.	(S4,R6,L90): [...] Mas, o meu birô, embora seja velho, tenho o cuidado de deixar organizado. As bandejas e os armários para armazenar os medicamentos são sempre conservados com cuidado.
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados.	(S4,R7,L110): A gente procura respeitar as boas práticas de armazenamento para que o medicamento chegue até o paciente de forma adequada para que ele possa consumir.
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes.	(S4,R8,L118): Na verdade, o momento do atendimento do paciente no ambiente de trabalho, é feito praticamente de forma individual[...]. Mas, sempre procura manter o sigilo, o respeito e a integridade do paciente que é uma coisa bastante importante em relação a qualquer informação relativa a ele. Mas, também procuramos manter a amizade daquele paciente para ganhar a confiança para poder conversar com ele e ajudá-lo de alguma forma.
	2.4 Valores pessoais.	Segurança, conformidade, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Reconhecimento do papel social e educacional do hospital.	(S4, R9, L129): Tenho a gratidão muito grande de chegar aqui e ter em mente que estou prestando um serviço muito importante para a sociedade. Eu busco levar para as pessoas, a importância do trabalho e como é gratificante, pois as pessoas reconhecem. (S4,R9,L133): [...] A gente trabalha muito a questão da humanização. Só trabalha no setor que nós trabalhamos, farmácia ambulatorial, que lida diretamente com o paciente, a pessoa que realmente gostar e quiser abraçar a causa.[...]. É um ambiente muito bom de trabalho, a relação paciente e profissional e os demais funcionários, sempre é muito boa.
	3.2 Trabalho como atividade prazerosa.	(S4,R10,L142):[...] Passaria como uma atividade que me gratifica e que é uma maneira informal, gostosa e prazerosa.
	3.3 Valorização do trabalho para a família e amigos. 3.3.1 Trabalho como extensão familiar.	(S4,R11, L 153): Meu trabalho é praticamente minha segunda casa.
	3.4 Valores pessoais.	Poder, hedonismo, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	<p>4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.</p> <p>4.1.1 Oportunidades para participar da capacitação.</p>	<p>(S4,R12,L163): [...] Mas, pelo contrário, graças a esta visão de investir em pessoas jovens que realmente ela vê que são dispostas e abraçam a causa do serviço de farmácia e me proporcionaram estas duas oportunidades. Foram vários outros, simpósios, cursos relativos a farmácia, congresso e dentro desses dois anos, engrandeceu muito meu currículo.</p>
	<p>4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.</p>	<p>(S4, R13, L170):[...] Eu sempre estou em busca de me aperfeiçoar, por isso toda oportunidade que surge, eu procuro aproveitá-la.</p>
	<p>4.3 Valores pessoais.</p>	<p>Realização, autodeterminação.</p>

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Amizade; 5.1.2 Disponibilidade.	(S4,R14,L175): [...] A gente tem um relacionamento muito amigo, de disponibilidade, doação e de serviço a sociedade e a população que a gente atende. [...] Eu considero todos os meus colegas como verdadeiros amigos e a farmácia, como um todo, como uma família.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho.	(S4, R15, L184): A relação entre os colegas é muito boa, ótima, prazerosa. Uma dificuldade que eu encontro é em relação à distância física entre a farmácia ambulatorial e os demais setores. [...] Eu sempre procuro me comunicar com todos, quando há necessidade para disponibilizar ajuda a eles.
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia no trabalho; 5.3.2 Eleger as prioridades.	(S4,R16,L192): Quando o trabalho não dá para ser concluído naquele dia, a gente aguarda outra oportunidade,[...] porque a natureza do trabalho na farmácia é que o trabalho iniciado tem que ser concluído.[...] No próprio gerenciamento, se eu estou fazendo a recepção do medicamento, [...], no dia seguinte, ela vai ser a prioridade.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Eleger as prioridades para execução do trabalho; 5.4.2 Responsabilidade individual; 5.4.3 Competência da equipe; 5.4.4 Apoio da chefia; 5.4.5 Comunicação.	(S4,R17,L202): Sempre feita dessa forma: se não dê para concluir, ela fica como prioridade, dependendo do grau de necessidade daquela atividade. As que tiverem maior prioridade são feitas primeiro e concluídas, as demais serão concluídas depois. (S4,R18, L207): [...] nós atendemos 300 pacientes só pela manhã. Então, a prioridade maior foi só o atendimento ao paciente. [...]. Coloca as prioridades maiores em primeiro lugar. Então, se for um dia com muitos pacientes, todo mundo vai ficar centrado e concentrado no atendimento ao paciente. (S4,R19,L216):[...] Soluções quase sempre são encontradas e a gente consegue resolver dentro do nosso próprio ambiente. [...] quando foge da nossa competência, [...]; a gente leva a problemática para a chefia da farmácia e, em conjunto, procura resolver.[...] Os colaboradores buscam sempre a comunicação. [...] embora todos eles tenham certa experiência e a mobilidade para resolver os problemas.
	5.5 Valores pessoais.	Benevolência, realização, hedonismo, autodeterminação, poder.

QUADRO TEMÁTICO V
SUJEITO 5 (S5)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 5		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas. 1.1.1 Espaço aberto.	(S5,R1,L4): Aqui, a gente é aberto para poder sugerir modificações de rotina e novas formas de conduzir a mesma situação ou mesmo mudar o comportamento anterior ao que a gente vinha fazendo e que não estava dando tão certo. A gente pode mudar para melhorar. Criar novas coisas.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas.	(S5,R2,L9): O próprio segmento da farmácia terapêutica, como é feito hoje em dia, foi uma sugestão minha. [...]. Foi um trabalho feito comigo e o pessoal da psicologia.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Avaliação do impacto do problema; 1.3.2 Sugestões inovadoras.	(S5,R3,L18): A nossa função é tentar resolver os problemas da farmácia junto a unidade, a enfermaria e ao paciente. Os problemas são solucionados de diversas formas, depende do tipo de problema, da gravidade e da urgência do problema. (S5,R4, L26):A gente tinha esse problema: como fazer a administração desse medicamento a uma criança? [...] A gente teve que sugerir a adequação do tratamento. A gente fez uma alteração na formulação do medicamento, que é um comprimido. [...].
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S5,R5, L37):[...] E o residente, pelo fato dele está em formação, todas as informações, que a gente traz para facilitar a terapêutica do paciente e melhorar, seja facilitando a administração do medicamento, são sempre bem aceitas. Tanto interna como externa, as sugestões são bem aceitas da mesma forma. Porque a gente sempre quer mudar, melhorar e avançar.[...]. Mas, as mudanças para melhorar o sistema, melhorar o setor, são sempre bem aceitas.
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização, conformidade, estimulação, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	<p>2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.</p> <p>2.1.1 Manutenção preventiva para prorrogar a vida útil dos equipamentos.</p>	<p>(S5,R6,L47): Tento preservar os equipamentos da melhor forma possível. Mesmo que a gente tenha algum problema, principalmente com o computador, [...] mas a gente tenta usar da melhor forma possível para não ter danos maiores.</p>
	<p>2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho.</p>	<p>(S5,R7,L52):[...] Mas nas situações que eu tenho oportunidades de lidar, eu também tento utilizar da melhor forma possível, para que os medicamentos e produtos não percam a sua característica principal. Como esse exemplo do medicamento da pediatria, a gente foi pesquisar na internet e em alguns artigos para poder ver qual seria a melhor forma possível da gente alterar aquela situação terapêutica, para que não tenha prejuízo para o paciente.</p>
	<p>2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes.</p> <p>2.3.1 Ética.</p>	<p>(S5,R8,L63): [...] Sempre lida com a maneira mais ética possível com este tipo de informação. Inclusive até as fichas que a gente utiliza, tanto as fichas de reação diversas, segmento farmacoterapêutica, ou outro tipo de problemas relacionados ao paciente, a gente procura colocar só as iniciais do paciente, nunca colocar o nome todo, sempre busca uma estratégia para poder manter o sigilo e a própria segurança do paciente.</p>
	<p>2.4 Valores pessoais.</p>	<p>Conformidade, benevolência, autodeterminação.</p>

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Reconhecimento do papel social e educacional do hospital. 3.1.1 Identidade com o trabalho.	(S5, R9, L74): A gente tem sempre problemas de falta de medicamento, mas, mesmo assim, a gente tenta defender o nosso trabalho com quem for falar, com os amigos, familiares, porque realmente são problemas normais que a gente encontra dentro de qualquer ambiente de trabalho.
	3.2 Reconhecimento da qualidade técnica e estrutural da Farmácia 3.2.1 ênfase no objetivo institucional de ajudar a equipe e ao paciente.	(S5,R10, L79): A definição que eu faço aqui é tentar ajudar A gente tenta ajudar não só os colegas de profissão, mas, sobretudo, ajudar o paciente. Garantir que, pelo menos, naquele dia, ele tenha acesso ao tratamento dele, o medicamento que ele necessita para fazer seu tratamento [...].A definição principalmente do setor de farmácia é tentar ajudar o paciente, principalmente na área do acesso do medicamento e ao tratamento fármaco-terapêutico.
	3.3 Valores pessoais.	Benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.	(S5,R12,L95): [...] A gente participou de um seminário em Brasília, enfocando a racionalização e a utilização de antimicrobiano, o qual está diretamente relacionado com o meu trabalho.
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	(S5, R13, L101): Fazer por conta mesmo é meio difícil. Até pela própria disponibilidade de tempo [...]. Poderia incluir o doutorado, pois é uma forma de melhorar, tentar me capacitar para poder melhorar cada vez mais o serviço prestado.
	4.3 Valores pessoais.	Realização, autodeterminação.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Amizade.	(S5,R14,L106): Eu me sinto muito bem. Já trabalhei em todos os setores possíveis da farmácia [...]. Desde o dia em que eu entrei aqui, nunca tive nenhum problema, nem com os farmacêuticos, nem com os auxiliares. Já trabalhei de manhã e à tarde, e sempre é a mesma forma de convivência.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho.	(S5,R15, L113): Não tem grandes problemas de convivência, pois o grupo interage de maneira amigável. Como a gente tem um contato maior com os outros setores e necessita desta interação, a gente nunca teve grandes problemas, a interação sempre foi boa.
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia no trabalho e apoio da chefia para resolver o problema.	(S5,R16,L119):[...] O que eu puder ajudar para tentar solucionar, eu vou fazer. Só na situação que realmente eu não consiga solucionar sozinho, então, eu busco auxílio do colega e, quando nós não conseguimos solucionar, então, passamos para uma instância superior, que seria a chefia.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Apoio extra-institucional; 5.4.2 Apoio da chefia; 5.4.3 Continuidade do trabalho pela equipe; 5.4.4 Apoio da equipe.	(S5, R17, L126): [...] às vezes, o problema não consegue ser solucionado no turno que a gente está, mas a gente passa a informação para o colega do turno seguinte, e também deixa por escrito no livro de ocorrência, para que, durante o turno seguinte, eles consigam realizar a finalização do trabalho. (S5,R18,L134): É muito difícil a gente não conseguir concluir, como a gente lida com medicamento e os pacientes não podem ficar sem ter esse produto. Mas, por exemplo, quando o paciente precisa de um medicamento e faltou, a gente tenta pedir emprestado a alguém, se não consegue, a gente passa o problema para a chefia que tenta junto a Direção conseguir de alguma forma que o hospital compre determinado medicamento.[...] Na grande maioria das vezes a gente consegue solucionar. (S5,R19,L142): Como a gente gosta de trabalhar em parceria, principalmente com o pessoal da Dose. Quando um não dá conta, a gente pede ajuda dos outros. Um tenta ajudar ao outro.
	5.5 Valores pessoais.	Universalismo, benevolência, conformidade, autodeterminação, realização.

QUADRO TEMÁTICO VI
SUJEITO 6 (S6)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 6		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas.	(S6,R5, L53): A coordenadora e o farmacêutico, eles dão muito espaço para a gente dar sugestões para melhoria, pois quem conhece a rotina é quem trabalha nela.[...].
	1.2 Trabalho como um ambiente restrito para apresentar sugestões criativas.	(S6,R1,L3):Vejo o espaço limitado, porque tudo que é repassado para a equipe já vem pronto de uma reunião com os próprios farmacêuticos. Quando a ordem chega, ela já está determinada, está concluída. Nós só temos que executá-la. Então, é um pouco limitada a nossa participação em relação a nossa sugestão sobre o que tem sido elaborado dentro da Dose.
	1.3 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas.	<p>(S6,R2,L8): Em relação à organização, nós criamos um organograma, um fluxo para o serviço, visando proporcionar uma ordem. [...]. E o princípio da farmácia é facilitar para o paciente.</p> <p>(S6,R2,L12): A gente questiona, dá palpite e, fazendo aquele serviço, você acaba vendo a dificuldade do outro e aceita melhor. Foi neste momento que se criou uma rotina[...]. Não há essa mesma prática no outro turno[...]. À noite, porque já trabalha há 15 e 20 anos e trabalha só, ele criou uma rotina. À tarde, porque é outro farmacêutico e, pela manhã, também é outro farmacêutico.[...] existe uma facilidade em trabalhar melhor no horário da manhã, como se as pessoas fossem mais abertas às novidades e às novas experiências.</p> <p>(S6, R2, L16): Existe uma dificuldade aqui na farmácia. Eu encontro, vejo, é como se fosse uma competição. Aqui, na farmácia, se pensa de uma forma de manhã, se pensa de outra forma a tarde e se pensa de outra forma a noite.[...]Eu sinto, porque eu já trabalhei de manhã e a tarde, que existe uma facilidade em trabalhar melhor no horário da manhã, como se as pessoas fossem mais abertas às novidades e as novas experiências.</p>

	1.4 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.4.1 Autonomia profissional; 1.4.2 Apoio da chefia.	(S6,R3,L38): Eu tento resolver.[...] porque eu tenho isso na minha natureza, eu tento ajudar.[...]. Tento ligar para os setores e resolver. Quando não consigo, então, eu chego para o farmacêutico e digo que não consegui resolver e que agora eles resolvam.
	1.5 Incorporações das sugestões criativas.	(S6,R5, L55): A sugestão de criar uma rotina foi incorporada, de criar uma escala, para não ficar somente um funcionário realizando determinada função.
	1.6 Valores pessoais.	Benevolência, autodeterminação, realização, segurança, estimulação.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.	(S6,R6,L63):[...] Eu tento cuidar, apesar das coisas estarem velhas e muito usadas. Geralmente, já vem da manutenção, mas, o cuidado, ele existe. Eu pelo menos, eu cuido e vejo os colegas cuidarem também.[...].
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho. 2.2.1 Controle da qualidade do produto.	(S6,R7,L68): Geralmente, é armazenado, só tiro do local quando é para entregar na unidade[...]. Os cuidados são estes: levar a medicação, anotar, porque geralmente como é manipulado, é para o paciente, ele é destinado exclusivamente para aquele paciente. [...].
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes.	(S6, R8, L92): [...] São poucos os que cuidam, são pessoas especiais, são exceções, que eu vejo que tem esse cuidado.
	2.4 Inexistência de proteção em relação ao sistema.	(S6,R8,L81): Em relação as clínicas que eu visito, eu não vejo cuidado das pessoas com o paciente. [...] Mas, em relação ao sigilo das informações aqui, eu também não vejo. [...] Não vejo um sigilo, um cuidado de zelar pela imagem do hospital e da farmácia, não vejo esse cuidado de forma alguma.
	2.5 Valores pessoais.	Segurança, benevolência, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Identificação com o trabalho e com a equipe.	(S6, R9, L96): Eu gosto do meu trabalho, eu gosto de lidar com gente [...]. Quando eu vou falar dele, eu falo do carinho que eu tenho das pessoas, as quais eu trabalho. Os amigos que aqui eu ganhei.
	3.2 Reconhecimento do valor humano.	(S6,R10,L105): Ele é um lugar muito pobre, rico em pessoas, mas pobre em condições financeiras. [...].
	3.3 Valorização do trabalho para a família e amigos. 3.3.1 Identificação com os colegas e com o trabalho.	(S6,R11, L112): É um lugar que eu gosto das pessoas, gosto dos amigos que eu ganhei, da experiência que eu tive.[...] Das pessoas, eu sempre falo que gosto muito das pessoas e dos amigos que eu ganhei.
	3.4 Valores pessoais.	Hedonismo, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.	(S6,R12,L119): Fiz um curso de auxiliar de farmácia. Foi o único que eu fiz, quando eu cheguei não tinha experiência nenhuma na farmácia, fui ganhando à medida que eu realizava o trabalho.
	4.3 Capacitação fora da área de farmácia hospitalar.	(S6, R13, L129): Para ser sincera, o curso que eu tento fazer é dentro da área que eu estou estudando.Eu não estou estudando nada de farmácia e de hospital. [...]O tempo que eu tenho que é muito curto, eu tento desenvolver dentro da minha área profissional.
	4.3 Valores pessoais.	Realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Igualdade.	(S6, R14, L135): Profissionalmente, eu me sinto igual a todos eles [...]. Eu sou muito tranqüila e aberta.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho.	(S6,R15, L143): [...] Aqui, você lida com muita gente, vários tipos de pessoas, cada uma com sua realidade. Você acaba respeitando e aceitando, se não você não convive com ninguém.
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Apoio da equipe.	(S6,R16,L147): Quando eu não sei resolver, eu peço ajuda a colega mais próxima.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Continuidade do trabalho pela equipe; 5.4.2 Potencializa o tempo e o empenho no trabalho; 5.4.3 Colaboração do colega e de outro setor.	(S6,R17,L149): Eu passo para o colega do próximo horário e explico porque não deu para concluir o trabalho[...].Tenta justificar, embora, às vezes, não é bem aceito, porque vai ficar para o colega que deverá continuar o trabalho. Infelizmente, faz parte da rotina da farmácia. (S6,R18, L154): Passa para o colega seguinte, explicando toda a situação. (S6,R19,L156): Divide-se em duas. Às vezes, é difícil, mas a gente consegue. Corre de um lado, corre do outro, diminui a hora do lanche, diminui a conversa no telefone [...]. Pede para um colega fazer determinada atividade.Pede ajuda em outro setor e tenta fazer, porque na farmácia é uma correria.
	5.5 Valores pessoais.	Universalismo, autodeterminação, realização.

QUADRO TEMÁTICO VII
SUJEITO 7 (S7)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 7		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas.	(S7,R1,L3): As sugestões, a gente tenta repassar. Algumas são até usadas no dia-a-dia, outras não. [...]O coordenador sempre escuta muito a gente, tanto o que se tem para falar de bom, como o que está acontecendo.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas.	(S7,R2,L8): Já apresentei a questão do armário de controlados, que ficava muito vago na prateleira.[...] Porque, como é um medicamento controlado, fica muito em risco, ele ficar aberto ao público. [...].
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Apoio da chefia.	(S7,R3,L14): Sempre eu entro em contato com o F, que é o meu chefe direto. Sempre, ele me ajuda a entrar em acordo. Com ele não tem problema.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S7,R5,L27): Foi sim, a sugestão dos controlados; a do estrato, para não se colocar o medicamento no chão; as prateleiras organizadas em ordem alfabética, que antes não era e agora fica bem melhor; e, as plaquetas. [...].
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	<p>2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.</p> <p>2.1.1 Manutenção preventiva para prorrogar a vida útil dos equipamentos.</p>	<p>(S7,R6,L30): Sempre tenta mantê-los limpinhos. Como a gente trabalha com máquinas seladoras, a gente tem muito cuidado para não queimar a fitinha, porque se ela vai queimando, fica ruim de selar.</p>
	<p>2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho.</p> <p>2.2.1 Controle da qualidade do produto.</p>	<p>(S7,R7,L35): Com mais cuidado ainda, porque vão ser administrados para o paciente, principalmente, comprimidos que não vem no blister. [...] Tem que ter todo o cuidado para colocar a máscara, luvas para poder ser fracionado, para não ter nenhum problema quando o paciente for ingerir.</p>
	<p>2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes (sigilo, medicação, diagnóstico).</p> <p>2.3.1 Ética profissional.</p>	<p>(S7,R8,L41): Eu acho que tem que ser trabalhado muito ainda com os auxiliares de enfermagem. Não digo pelos médicos, porque eles se reúnem e conversam entre si, não deixam sair do local.</p> <p>(S7,R8,L46): Na farmácia, sempre se mantém o sigilo [...].Se for um medicamento específico, só para aquele paciente, eles compram sem evidenciar o que aquele paciente tem[...]. Esta informação fica com o chefe e o farmacêutico que estiver acompanhando aquela clínica.</p>
	2.4 Valores pessoais.	Segurança, benevolência, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Fortalecimento da fé religiosa.	(S7,R9, L55): Como toda instituição tem seu ponto positivo e negativo. Deus dá o emprego para a gente de acordo com as nossas necessidades. Se eu estou aqui, o melhor é aproveitar as coisas boas. Eu tento repassar para meus amigos, as coisas boas. [...]. Eu tento deixar pra lá as coisas ruins e comento as coisas boas.
	3.2 Reconhecimento da qualidade técnica e estrutural da Farmácia.	(S7,R10, L61): Apresentaria a farmácia, como um dos setores mais bem organizado. Tem todos os seus problemas, como qualquer outro. [...] mas, eu tentaria apresentar o que ele tem de bom. [...]Na farmácia, o que se tem de melhor são as amizades que a gente constrói. (S7, R10, L64) E a farmácia, graças a Deus e graças a nós também sempre se tenta manter este lado responsável e organizado[...].
	3.3 Valorização do trabalho para a família e amigos. 3.3.1 Reconhecimento dos aspectos positivos e negativos do trabalho.	(S7,R11, L70): Para a minha família, eu já coloco alguns pontos negativos, já que a gente tem intimidade e eu sei que vai ficar entre a gente. Eu passo o que aconteceu de bom, mas também mostro muitas coisas que ainda faltam para ficar melhor [...]. Para meus amigos, eu sempre tento falar o lado bom do hospital. O melhor mesmo é o meu chefe, [...] porque eu tenho um carinho muito grande por ele.
	3.4 Valores pessoais.	Tradição, segurança, benevolência, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.	(S7,R12,L87): Já fiz o curso de auxiliar de farmácia[...]. A gente conheceu pessoas de outros hospitais e foi aprimorando melhor[...]. Isto é bom pra gente, porque a gente cria contato tanto dentro do nosso hospital, como fora. Amizades muito boas também.
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	(S7, R13, L93): [...] Eu estava fazendo o curso de inglês, porque, às vezes, vem muita bula de medicamento que é em inglês, para tentar se informar melhor. Eu estava fazendo o curso de inglês, porque tanto é melhor para o hospital, como para mim também.
	4.3 Valores pessoais.	Realização, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Harmonia.	(S7,R14, L99): Sinto-me muito bem no meu setor, graças a Deus, a gente se dá muito bem, não tem divergência nenhuma entre nós.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho.	(S7,R15,L102): A minha relação na farmácia é 90% bem com todo mundo.[...] Eu sou educada, mas não de conversar muito. Eu me dou bem com todos da farmácia[...].
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia no trabalho e apoio da chefia.	(S7,R16,L108): Eu comunico ao coordenador, já que ele é meu chefe imediato, direto. Se for um problema maior, ele passa para a chefia geral, se não, a gente tenta resolver em equipe.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Continuidade do trabalho; 5.4.2 Redimensionamento do trabalho; 5.4.3 Comunicação interna.	(S7,17,L110): Se a gente não consegue concluir no mesmo dia, a prioridade do outro dia é o trabalho que não foi concluído[...]. Então, a gente tenta terminar uma, para começar outra. (S7,R18, L116): A gente comunica uns com os outros. O Sr.F pode falar assim: ficou isto aqui pendente para o outro dia, só que amanhã, eu não venho, você termina. Com certeza, a gente dá um jeito para terminar. (S7,R19, L126): A gente tenta dividir para cada um, conquanto ninguém fique sobrecarregado[...]. A gente tenta colocar sempre um pouquinho para cada um, para dividir entre a equipe, para ver se consegue terminar mais rápido.
	5.5 Valores pessoais.	Tradição, realização, autodeterminação, conformidade.

QUADRO TEMÁTICO VIII
Sujeito 8 (S8)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 8		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões.	(S8,R1,L3): Às vezes, há espaço para apresentar sugestões, embora nem sempre todas sejam acatadas, porque é muito complexo o trabalho. A própria dinâmica do trabalho dificulta realizar as alterações, mas de modo geral, as sugestões são sempre aceitas. Tenta-se mudar.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões.	(S8,R2,L7): Já sugeri algumas mudanças de rotina de trabalho que foram aceitas, tipo fazer conferência na mudança de turno de 13:00 h.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas.	(S8,R3,L11): Tenta falar com as pessoas que possam dar uma resolutividade. Ligo, tento conversar e, quando não consigo resolver, vou até o local para tentar resolver. De forma presenciável, que é mais rápido que tentar resolver por telefone.
	1.3.1 Contato com profissional capaz de contribuir com a resolutividade do problema.	(S8,R4, L16)Hoje, mesmo, teve uma situação real e eu fui logo ao setor onde houve o problema. [...]Quem dispensou o medicamento, porque estava muito atarefado, não cobrou a assinatura de quem recebeu e eu fui diretamente à unidade.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S8,R5,L21): A sugestão da rotina dos controláveis. A conferência era feita três vezes por dia, nós sugerimos que seja feita apenas na passagem do plantão[...].Tiramos a conferência do meio dia e foi aceita.
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização, estimulação.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.	(S8,R7,L25): Com cuidado. Os equipamentos de trabalho, a gente tem que ter cuidado.
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos.	(S8,R7,L27): Com mais cuidado ainda, porque estes vão ser utilizados para o paciente. Os equipamentos existentes internamente na farmácia, [...]a gente tem cuidado para que o ambiente de trabalho se torne mais agradável.[...].
	2.2.1 Controle da qualidade.	
	2.3 Estratégias de proteção das informações dos pacientes.	(S8,R8,L34) Eu acho que se trabalha com muito ética e profissionalismo na farmácia.
	2.4 Valores pessoais.	Segurança, benevolência.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Identificação com o trabalho.	(S8 , R9, L36): Eu gosto muito do trabalho que eu faço.É muito cansativo, mas se eu não gostasse do trabalho, ficaria mais difícil a gente enfrentar, porque a jornada de trabalho é muito longa.
	3.1.1 Gosta do trabalho, porém tem jornada extensa.	
	3.2 Trabalho como fonte de satisfação.	(S8, R10, L39): Meu trabalho me dá muita satisfação, pois é muito gratificante. Claro que, às vezes, é muito difícil as relações interpessoais, pois mesmo você tendo o componente técnico muito bom, mas, às vezes, dificulta, porque envolve tantas informações, como envolve a parte operacional e isso cansa muito. Cansa porque tem muito mal entendido.
	3.3 Interdisciplinaridade das ações.	(S8,R10, L42): O ciclo farmacoterapêutico dentro da logística envolve muitas pessoas, de diversos níveis: nível cultural e de aprendizagem mesmo. Envolve esferas de conhecimento de vários níveis. Tudo isso é importante para que o medicamento certo chegue ao paciente certo, na dose certa e na hora certa.
	3.4 Reconhecimento da qualidade técnica.	(S8,R10,L46): Se eu fosse falar do meu trabalho, eu falaria da importância do profissional farmacêutico dentro do hospital, na logística, de influir, no sentido de que o paciente consiga dentro desse processo, receber o medicamento certo, na hora certa e na dose certa, a fim de que se obtenham as metas do tratamento.
	3.5 Valorização do trabalho para a família e amigos.	(S8,R11, L51): Que o trabalho é muito importante, pois eleva a auto-estima da pessoa, faz você se sentir incluído.
3.5.1 Fortalece a auto-estima e promove a inclusão social;	(S8,R11,L52): Através do trabalho e do conhecimento, você tem acesso a um nível de pessoas, no sentido de ter certa homogeneidade em relação a padrões culturais, padrão intelectual [...].	
3.5.2 Homogeneidade cultural e intelectual;	(S8, R11, L54): Quem tem acesso a determinado nível de cultura e de conhecimento intelectual, também tem certo padrão de educação, no sentido de educação não só formal, mas na educação, no sentido de formação integral da pessoa. E isso faz com que você consiga interagir mais com pessoas, não digo que sejam iguais a você, nem só parecidas, mas que saibam respeitar as diferenças.	
3.5.3 Respeito pelas diferenças humanas.		
3.6 Valores pessoais.	Benevolência, hedonismo, realização, conformidade, universalismo.	

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para o desempenho profissional.	(S8,R12,L61): Sim, já participei de congresso e já participei de seminários em São Paulo.
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	(S8, R13, L63): Quando tem oportunidades, eu participo. Gosto muito de estudar.
	4.3 Valores pessoais.	Autodeterminação, realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Respeito; 5.1.2 Cooperação.	(S8,R14, L64): Eu me sinto integrada e respeitada. Procuro manter uma boa relação tanto de cordialidade, como a medida do possível de cooperar, no sentido de ajudar no trabalho.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho. 5.2.1 Postura individualista no trabalho; 5.2.2 Falta de identificação com o trabalho.	(S8,R15, L68): Tem os mais individualistas, os que cooperam menos, porque não gostam de fazer determinado trabalho[...].De um modo geral, eu gosto do meu ambiente de trabalho.Dentro do meu setor, eu acho ainda melhor[...]. (S8,R15, L71): Em relação aos outros setores, eu acho que aqui e acolá existe um pouco de individualidade, no sentido de cooperar. Não em relação a pessoa,ou individual,mas por comodidade.[...].
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia no trabalho; 5.3.2 Apoio da equipe.	(S8,R16,L79): Eu procuro fazer minha parte. Se para completar o trabalho, precisar do outro, eu solicito ajuda. Eu faço a minha parte. Eu deixo bem claro. Se a minha parte, não atingiu o objetivo, eu deixo bem claro, que a minha parte eu fiz.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Registrar os procedimentos do trabalho; 5.4.2 Apoio da chefia; 5.4.3 Distribuição das atividades pela equipe.	(S8,R17,L83): Fica tudo registrado para que o próximo colega tenha condições e tenha todas as informações necessárias para dar continuidade o trabalho. (S8,R18, L86): Dependendo do grau, muitos levam para a chefia, quando não conseguem resolutividade a nível do setor, então leva para a chefia do setor da farmácia. (S8,R19,L89): [...] O trabalho é dividido entre os farmacêuticos disponíveis naquele horário e a gente tenta equacionar com os auxiliares, de forma que, dentro do período, a gente atenda todas as necessidades. Quando não é possível a conclusão do trabalho, fica registrado o que não foi feito.
	5.5 Valores pessoais.	Poder, hedonismo, realização, universalismo, conformidade.

QUADRO TEMÁTICO IX
SUJEITO 9 (S9)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 9		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas. 1.1.1 As sugestões não são implementadas.	(S9,R1,L3): Às vezes, ele é aberto e, às vezes, é fechado. Muitas vezes, a gente apresenta sugestões sobre a nossa rotina, nosso trabalho na área, ele é visto, mas também não é implementado. [...]. Agora, nós temos notado mudanças que algumas coisas, que a gente está sugerindo, estão sendo implantadas.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas.	(S9,R2,L10): [...], eu apresentei sugestão em relação as crianças que chegavam chorando, de fazer um kit só para criança. [...] Foi implementado.[...]. (S9,R2, L21): [...] Você trabalha 24 horas no setor que tudo é fechado. Eu dei sugestão de colocar plantas, de abrir um pouco mais, de fazer uma coisa melhor, mas requer custos.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Autonomia profissional; 1.3.2 Comunicação no livro de ocorrência; 1.3.3 Sistema de decisão hierarquizado; 1.3.4 Apoio extra-institucional(empréstimo da medicação).	(S9,R3,L24): Depende do problema, se for uma coisa que eu possa resolver, tipo técnico, um material que estiver faltando, alguma coisa assim,eu resolvo.Tento empréstimo, faço qualquer coisa. (S9,R3, L26): Agora se for alguma coisa que fuja da minha prioridade, que tenha, tipo hierarquia, que se eu fizer aquela coisa, estou passando por cima da hierarquia do outro. Eu já espero e comunico ao outro. (S9,R3,L28): Deixo no livro de ocorrência, anotado, para que o colega tome a resolução daquele caso[...]. Eu coloquei no livro de ocorrência várias sugestões de mudanças de rotinas, de tudo. Mas, isso eu coloco para a coordenadora do setor, para que ela fale com nossa chefia. (S9,R4, L34):Já,várias vezes e o problema foi resolvido. Domingo, eu estava no plantão, faltou a aciclovir para o paciente[...]. Eu liguei para o São José, o farmacêutico não estava; então, eu liguei para a casa dele e ele autorizou a liberação de 10 ampolas. Liguei para o setor de transporte e o setor de transporte foi lá buscar e o paciente recebeu a medicação.
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S9, R5, L41): [...] O kit criança, eu dei a sugestão, foi acatada. [...].
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, conformidade, realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos. 2.1.1 Manutenção dos equipamentos.	(S9,R6, L56): [...]. Eu tenho a responsabilidade, inclusive tem equipamentos quebrados, coisa assim, eu coloco no livro de ocorrência, para a coordenadora solicitar para a chefia para que seja feita a manutenção.
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho. 2.2.1 Controle da qualidade do produto.	(S9,R7,L61): Já é como manda a lei.Verificando validade, colocando em geladeira, os produtos que devem ser conservados em temperatura baixa, colocando em prateleira,[...].
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionadas aos pacientes. 2.3.1 Compreensão humana do paciente; 2.3.2 Prevenir doença nos funcionários.	(S9,R8,L66): Aqui é bastante respeitado, mas entre a equipe, a gente comenta, entre os profissionais. Com os auxiliares de enfermagem, eles também são profissionais, a gente também comenta. [...]. Eu disse: vamos ter cuidado porque na sala de recuperação, tem um paciente com síndrome de fornier, com a bactéria altamente infectante.Vamos ter cuidado: lavar bem as narinas, escovar bem os dentes, tomar banho antes de sair daqui. Tudo isso tem que ser falado, como proteção para os funcionários. I (S9,R8,L74)Informações em relação ao diagnóstico do paciente não se comenta.[...] a gente consulta a ficha e vê que ele é soro positivo e toma as precauções. Usa luva, usa tudo, para conferir os medicamentos que voltaram do paciente e conferir o carro, mas só isso.[...].
	2.4 Valores pessoais.	Benevolência, segurança, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Sentimento de dignidade pessoal por trabalhar na UFC.	(S9, R9, L84): [...] Dá orgulho você dizer que trabalha numa Universidade. A gente fala só o básico.[...].
	3.2 Reconhecimento da qualidade técnica e estrutural da Farmácia.	(S9,R9,L86):A equipe é competente. O pessoal fica curioso de saber e imaginam que o Hospital Público não tenha material de qualidade. Mas, pelo contrário tem material de qualidade.
	3.3 Valorização do trabalho para a família e amigos. 3.3.1 Identificação com o trabalho; 3.3.2 Facilidade no relacionamento profissional, porém dificuldades nas relações sociais.	(S9,R11, L94): Todo mundo sabe lá em casa que é um trabalho cansativo, mas que eu adoro. [...]. Eu quero é na área de saúde.Então, ela sabe que é cansativo, eu estou aqui todos os dias, mas é o que eu gosto de fazer. (S9,R11,L99): Para meus amigos, da mesma forma, bem tranqüila. [...].O meu trabalho em si é o melhor sentimento possível, o meu trabalho profissional. (S9,R11,L103):Agora, em relação ao relacionamento com as pessoas no meu ambiente de trabalho, eu diria que profissionalmente, é o melhor possível, mas que naquela parte, pessoa a pessoa, é um relacionamento difícil. A minha chefe para mim, em termos de profissionalismo, de capacidade profissional, ela é a melhor do mundo[...].
	3.4 Valores pessoais.	Hedonismo, realização,benevolência, poder.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.	(S9,R12,L120): Eu fiz a especialização em administração hospitalar. Então, ajudou muito a parte de economia, de gestão de material[...]. Pelo hospital não, o curso de especialização, que eu fiz, foi fora, eu pagando[...].
	4.2 Reconhecimento da importância da capacitação.	(S9,R13,L127): Quando eu posso, eu procuro. A questão é que os cursos têm sido tão caros, que a gente não tem condições [...]. Quando eu posso, eu já fiz curso, este de especialização e de etiqueta social, mas melhorou bastante, como se relacionar com as pessoas [...].
	4.3 Valores pessoais.	Realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho 5.1.1 Bem-estar social; 5.1.2 Desconforto nas relações sociais.	(S9,R14, L134): Quando estou trabalhando, eu me sinto bem, trabalhando... sem problemas,[...]. (S9,R14,L135): [...] mas, informalmente, depende, com alguns, eu me sinto bem , mas com outros, eu me sinto um pouco retraída. Mas, é normal que você tenha amigos que tenham maior afinidade e outros com menor afinidade.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho. 5.2.1 Relação ambígua na equipe de trabalho; 5.2.2 Apoio da equipe.	(S9,R15, L139): Alguns amigos se relacionam bem, outros amigos não se relacionam bem.[...] .Em todo ambiente de trabalho, eu encontro isso.[...]Às vezes, os setores na farmácia, eu acho que existem uma falta de empatia, se colocar no lugar do outro e vê o que o outro está precisando. (S9, R15, L145): [...] Já perdi as contas, de quantas vezes, eu descii correndo essa rampa para pegar medicamento para paciente que estava parando. [...] Os farmacêuticos que já passaram por aqui e eles sabem como é aqui e na maioria das vezes, são eles que ajudam a resolver as coisas.
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Segue as normas técnicas.	(S9,R16, L152):Como manda o protocolo. Por exemplo, essa semana teve um problema com heparina,[...]. Eu fiz a notificação técnica, passei para a coordenadora e [...], eu passei direto para a gerente de risco e ela passou direto para a chefia geral. E já foi resolvido.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Continuidade do trabalho pela equipe; 5.4.2 Priorizar as atividades; 5.4.3 Distribuição das atividades.	(S9,R17,L160): A gente tem um livro de ocorrência, então, eu deixo o que eu não conclui para o próximo plantonista concluir o trabalho, que eu não conclui. (S9, R19, L172):[...] Se tem muito trabalho e o auxiliar de farmácia está conferindo muitos carros, eu deixo o que eu estou fazendo[...] e vou ajudar o colega. Quando termina de resolver o que precisa ser resolvido; agora, eu volto para minhas atividades. [...] Para resolver o problema, usei a objetividade, priorizei o mais importante. (S9,R19, L182): [...]Quando tem muito serviço para fazer, a gente divide as equipes. [...]Tem muito serviço, os farmacêuticos terminam de aviar,em seguida, a gente já vai fazer o trabalho dos auxiliares de farmácia que estão colocando as prescrição [...]. Tudo que une para colaborar com o serviço dos auxiliares de farmácia da DOSE para que a medicação seja entregue logo.
	5.5 Valores pessoais.	Realização, benevolência, conformidade.

QUADRO TEMÁTICO X
SUJEITO 10 (S10)

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 10		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
1 Apresentar sugestões criativas ao sistema	1.1 O trabalho como um ambiente propício para apresentar sugestões criativas.	(S10,R1,L3): Sempre tem oportunidades de apresentar sugestões. Porém, se são aceitas, ou não, é outra estória.
	1.2 Relatos de experiência em apresentar sugestões criativas. 1.2.1 Remanejamento pessoal.	(S10,R2,L6): Sugestões tipo remanejamento de pessoal. Talvez esta pessoa nesta função não seja ideal. Talvez se for para outra função dê mais solução. Seja mais produtivo tanto para o serviço como para a pessoa. Isto foi escutado.
	1.3 Estratégias de enfrentamento dos problemas. 1.3.1 Autonomia profissional.	(S10,R3,L14): O setor que eu trabalho é a parte de logística, onde se concentra todo o fluxo do medicamento. Se eu não tenho o medicamento lá, isto vai prejudicar desde a farmácia central, tem pressão de chefia, pressão da direção, pressão das unidades, de enfermeiras. Então é assim, tem que ser resolvido [...]. Então, a gente tem que ter a solução. O paciente vai precisar[...]. (S10,R5,L24):[....]Nesta semana, a gente estava de falta de um material usado na pediatria. [...] a enfermeira da pediatria me ligou e disse que estava com a admissão de duas crianças. Estou precisando fazer um acesso nesta criança e eu não tenho um alocado de 24 [...] Então, este problema eu tive que resolver. Tentei empréstimo[...], não consegui. Fui ao setor de compras, passei a situação e, por volta, antes de eu sair, às 18:30 h, o material chegou.[...].
	1.4 Incorporações das sugestões criativas.	(S10,R6,L51): Muitas vezes, não, porque é questionado pela Direção. Porque está faltando? Porque deixa faltar, não estão se programando, se planejando. Mas, na verdade, não é assim. Hoje, a estratégia do nosso trabalho mudou muito, desde a solicitação até a chegada do medicamento e do produto. Isto foi uma mudança da própria Direção.[...].
	1.5 Valores pessoais.	Autodeterminação, benevolência, realização.

CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA 10		
DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
2 Proteção ao sistema	2.1 Estratégias de preservação dos equipamentos.	(S10,R7,L106): É o cuidado máximo.É tão difícil conseguir alguma coisa, principalmente, em órgão público, então se não tiver zelo, cuidado.
	2.2 Estratégias de conservação dos produtos manipulados no trabalho.	(S10,R8,L107): O cuidado que a gente tem é com o armazenamento, controle de temperatura, cuidados gerais. [...]. Pra mim, é de natureza normal, controlar e ter o medicamento já manipulado, já fracionado. A gente tem a atenção de verificar.
	2.3 Estratégias de proteção das informações relacionada aos pacientes.	(S10,R9,L128): Eu nunca percebi nada relacionada a alguma restrição, porque nós temos unidades com pacientes internados, principalmente com HIV e pela medicação lógico que a gente sabe. Eu acredito que haja o cuidado com as informações sigilosas. Aqui em baixo(DOSE) não se tem muito critério de não se comentar, porque está na prescrição. Não percebo esta relação de cuidado.
	2.4 Valores pessoais.	Segurança, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
3 Criação de clima favorável à organização em ambiente externo	3.1 Reconhecimento da competência profissional.	<p>(S10, R10, L136): [...] No profissional, a gente precisa sempre está com motivação, principalmente, da liderança, ou chefia, ou diretor. Na verdade, eu não vejo isto aqui. Você pode fazer, fazer, se esforçar em tudo. Eu não vejo este reconhecimento. [...]Eu faço o que eu tenho que fazer, não vou deixar de fazer, tenho a minha competência, sei da minha responsabilidade. Eu conheço meu trabalho, faço meu trabalho porque tenho conhecimento. Mas, não tem reconhecimento Não vejo motivação, não vejo retorno. É um serviço frio.</p> <p>(S10, R11,L151): [...] Gosto do que eu faço. Trabalho bem a questão da logística, da solicitação, do abastecimento, da distribuição. Conheço bem o que faço. Eu apresentaria como uma atividade farmacêutica. Eu faço e sei o que eu tenho que fazer.</p>
	<p>3.2 Valorização do trabalho para a família e amigos.</p> <p>3.2.1 Ênfase na extensa carga horária.</p>	<p>(S10,R12,L155): Eu questiono muito a carga horária. Muito pesada, Eu não gosto de trabalhar no final de semana. E não tenho como fugir disso. A gente não tem como ter um emprego só. A questão salarial. Tenho outro emprego, não é porque eu quero, mas é porque eu preciso.[...] Eu já não agüento mais trabalhar neste final de semana. Já vou fazer 10 anos de formada no próximo ano.[...] Hoje, eu já dispenso o plantão de sábado, principalmente o plantão descontado em carga horária. Que é como a gente trabalha aqui. É terrível, não me conformo.</p>
	3.3 Valores pessoais.	Realização, hedonismo, conformidade.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
4 Autotreinamento	4.1 Capacitação para melhoria do desempenho profissional.	(S10,R13,L170): Eu sempre participo. Os cursos que eu participei durante o tempo que eu trabalho aqui, as oportunidade que me surgiram foram mais pelo outro trabalho, não por aqui.
	4.3 Valores pessoais.	Realização.

DIMENSÕES	CATEGORIAS	UNIDADES DE SENTIDO
5 Cooperação	5.1 Características do grupo de trabalho. 5.1.1 Amizade.	(S10,R15, L177): Bem à vontade. São pessoas da minha época da Faculdade. [...]. São pessoas que estão sempre no mesmo grupo. Eu me sinto bem a vontade de chegar para o colega e dizer: - olha, eu acho que isto não é assim. A gente conversa bem aberta.
	5.2 Relação entre os colegas de trabalho.	(S10,R15, L182): A relação é muito difícil, principalmente em ambiente de trabalho. Não é fácil. Tem colega de todo jeito. Tem aquele mais calmo e aquele mais apresentado [...].
	5.3 Estratégias para resolução dos problemas. 5.3.1 Autonomia.	(S10,R17,L189): Dependendo do problema, é tentar resolver. Porque problema, todo dia sempre tem um detalhe. É tentar resolver.
	5.4 Estratégias para conclusão do trabalho. 5.4.1 Apoio extra-institucional; 5.4.2 Distribuição das atividades; 5.4.3 Eleger as prioridades para a execução do trabalho.	(S10,R18,L192):Quando não foi concluído, tem que resolver no outro dia. Não se pode deixar de resolver.[...] Normalmente, uma estratégia que a gente tem é recorrer a outra instituição para tentar sanar o problema. O maior problema é a falta de medicamento. [...]. (S10,R19,L201): Priorizar, priorizar, porque a gente tenta dividir muito, eu e a S, ela coordena. Realmente, é muito estressante, todo contato e elaboração de relação de medicamento é com ela, a gente tenta dividir mais ou menos estas atividades.[...]. Vai surgindo os problemas e você vai resolvendo.
	5.5 Valores pessoais.	Benevolência, autodeterminação, realização.

ANEXO A - Inventário de Valores de Schwartz

Instruções

Neste questionário você deve perguntar a si próprio: “Que valores são importantes PARA MIM, como princípios orientadores em MINHA VIDA, e que valores são menos importantes PARA MIM?”

Há duas listas de valores nas páginas seguintes. Esses valores vêm de diferentes culturas. Entre os parênteses que se seguem a cada valor, encontra-se uma explicação que pode ajudá-lo(a) a compreender seu significado.

Sua tarefa é avaliar quão importante cada valor é para você como um princípio orientador em sua vida. Use a escala de avaliação abaixo:

COMO PRINCÍPIO ORIENTADOR EM MINHA VIDA, esse valor é:

não importante			importante			muito importante
0	1	2	3	4	5	6

0 - significa que o valor não é nada importante; não é relevante como um princípio orientador em sua vida.

3 - significa que o valor é importante.

6 - significa que o valor é muito importante.

Quanto maior o número (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6), mais importante é o valor como um princípio orientador em sua vida.

Além dos números de 0 a 6, em suas avaliações você pode usar ainda, os números -1 e 7, considerando que:

-1 - significa que o valor é oposto aos princípios que orientam sua vida.

7 - significa que o valor é de suprema importância como um princípio orientador em sua vida; geralmente, uma pessoa não possui mais de dois desses valores.

COMO UM PRINCÍPIO ORIENTADOR EM MINHA VIDA, esse valor é:

oposto aos meus valores	não importante		importante		muito importante	de suprema importância		
-1	0	1	2	3	4	5	6	7

No espaço antes de cada valor escreva o número (-1, 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) que corresponde à avaliação que você faz desse valor, conforme os critérios acima definidos. Tente diferenciar, tanto quanto possível, os valores entre si, usando para isso todos os números. Evidentemente, você poderá repetir os números em suas respostas/avaliações.

Antes de começar, leia os valores de 1 a 32, escolha aquele que é o mais importante para você e avalie sua importância. A seguir, identifique o(s) valor(es) oposto(s) aos seus valores e avalie-os como -1. Se não houver nenhum valor desse tipo, escolha o valor menos importante para você e avalie-o como 0 ou 1, de acordo com sua importância. Depois, avalie os demais valores (até 32).

- 01 ___ IGUALDADE (oportunidades iguais para todos)
- 02 ___ HARMONIA INTERIOR (em paz comigo mesmo)
- 03 ___ PODER SOCIAL (controle sobre os outros, domínio)
- 04 ___ PRAZER (satisfação de desejos)
- 05 ___ LIBERDADE (liberdade de ação e pensamento)
- 06 ___ TRABALHO (modo digno de ganhar a vida)
- 07 ___ UMA VIDA ESPIRITUAL (ênfase em assuntos espirituais)
- 08 ___ SENSO DE PERTENCER (sentimento de que os outros se importam comigo)
- 09 ___ ORDEM SOCIAL (estabilidade da sociedade)
- 10 ___ UMA VIDA EXCITANTE (experiências estimulantes)
- 11 ___ SENTIDO DA VIDA (um propósito na vida)
- 12 ___ POLIDEZ (cortesia, boas maneiras)
- 13 ___ RIQUEZAS (posses materiais, dinheiro)
- 14 ___ SEGURANÇA NACIONAL (proteção da minha nação contra inimigos)
- 15 ___ AUTO-RESPEITO (crença em meu próprio valor)
- 16 ___ RETRIBUIÇÃO DE FAVORES (quitação de débitos)
- 17 ___ CRIATIVIDADE (unicidade, imaginação)
- 18 ___ VAIDADE (preocupação e cuidado com minha aparência)
- 19 ___ UM MUNDO EM PAZ (livre de guerras e conflitos)
- 20 ___ RESPEITO PELA TRADIÇÃO (preservação de costumes vigentes há longo tempo)
- 21 ___ AMOR MADURO (profunda intimidade emocional e espiritual)
- 22 ___ AUTO-DISCIPLINA (auto-restrição, resistência à tentação)

- 23 ____ PRIVACIDADE (o direito de ter um espaço pessoal)
- 24 ____ SEGURANÇA FAMILIAR (proteção para minha família)
- 25 ____ RECONHECIMENTO SOCIAL (respeito, aprovação pelos outros)
- 26 ____ UNIÃO COM A NATUREZA (integração com a natureza)
- 27 ____ UMA VIDA VARIADA (cheia de desejos, novidades e mudanças)
- 28 ____ SABEDORIA (compreensão madura da vida)
- 29 ____ AUTORIDADE (direito de liderar ou de mandar)
- 30 ____ AMIZADE VERDADEIRA (amigos próximos e apoiadores)
- 31 ____ UM MUNDO DE BELEZA (esplendor da natureza e das artes)
- 32 ____ JUSTIÇA SOCIAL (correção da injustiça, cuidado para com os mais fracos)

LISTA DE VALORES II

Agora avalie quão importante é para você cada um dos valores seguintes, como um princípio orientador em sua vida. Estes valores estão expressos como modelos de agir que podem ser mais ou menos importantes para você. Mais uma vez, tente diferenciar tanto quanto possível os valores entre si, usando todos os números.

Antes de começar, leia os valores de 33 a 60, escolha aquele que é o mais importante para você e avalie sua importância. A seguir identifique o(s) valor(es) oposto(s) aos seus valores e avalie-o(s) como -1. Se não houver nenhum valor desse tipo, escolha o valor menos importante para você e avalie-o como 0 ou 1, de acordo com sua importância. Depois, avalie os demais valores (até 61).

COMO PRINCÍPIO ORIENTADOR DA MINHA VIDA, este valor é:

oposto									de
aos meus	não						muito		suprema
valores	importante		importante				importante		importância
-1	0	1	2	3	4	5	6		7

- 33 ____ INDEPENDENTE (ser auto-suficiente e auto-confiante)
- 34 ____ MODERADO (evitar sentimentos e ações extremadas)
- 35 ____ LEAL (ser fiel aos amigos e grupos)
- 36 ____ AMBICIOSO (trabalhar arduamente, ter aspirações)

- 37 ___ ABERTO (ser tolerante a diferentes idéias e crenças)
- 38 ___ HUMILDE (ser modesto, não me autopromover)
- 39 ___ AUDACIOSO (procurar a aventura, o risco)
- 40 ___ PROTETOR DO AMBIENTE (preservar a natureza)
- 41 ___ INFLUENTE (exercer impacto sobre as pessoas e eventos)
- 42 ___ RESPEITOSO PARA COM OS PAIS E IDOSOS (reverenciar pessoas mais velhas)
- 43 ___ SONHADOR (ter sempre uma visão otimista do futuro)
- 44 ___ AUTO-DETERMINADO (escolher meus próprios objetivos)
- 45 ___ SAUDÁVEL (gozar de boa saúde física e mental)
- 46 ___ CAPAZ (ser competente, eficaz, eficiente)
- 47 ___ CIENTE DOS MEUS LIMITES (submeter-me às circunstâncias da vida)
- 48 ___ HONESTO (ser sincero, autêntico)
- 49 ___ PRESERVADOR DA MINHA IMAGEM PÚBLICA (proteger minha reputação)
- 50 ___ OBEDIENTE (cumprir meus deveres e obrigações)
- 51 ___ INTELIGENTE (ser lógico, racional)
- 52 ___ PRESTATIVO (trabalhar para o bem-estar de outros)
- 53 ___ ESPERTO (driblar obstáculos para conseguir o que quero)
- 54 ___ QUE GOZA A VIDA (gostar de comer, lazer, etc.)
- 55 ___ DEVOTO (apegar-me fortemente à fé religiosa)
- 56 ___ RESPONSÁVEL (ser fidedigno, confiável)
- 57 ___ CURIOSO (ter interesse por tudo, espírito exploratório)
- 58 ___ INDULGENTE (estar pronto a perdoar os outros)
- 59 ___ BEM SUCEDIDO (atingir os meus objetivos)
- 60 ___ LIMPO (ser asseado, arrumado)
- 61 ___ AUTO-INDULGÊNCIA (fazer coisas prazerosas)

DADOS PESSOAIS

1. Sexo Masculino() Feminino ()
2. Idade _____
3. Escolaridade
Ensino Fundamental ()
Ensino Médio ()
Nível Superior ()
Pós-Graduação () Especialização () Mestrado() Doutorado ()
4. Estado civil
Solteiro () Casado () Divorciado () Outros _____
5. Profissão _____
6. Cargo _____
7. Tempo de serviço _____
8. Vínculo com o HUWC - UFC () SAMEAC ()
9. Setor de trabalho _____

ANEXO B – Escala de Civismo

Abaixo estão listados vários tipos de comportamentos que as pessoas podem ter dentro ou fora da organização onde trabalham. Raramente as pessoas apresentam todos esses comportamentos, portanto leia com atenção cada frase e informe a frequência com que você faz estes comportamentos, atualmente.

Circule o número, à direita de cada afirmação, que melhor indique a frequência em que ocorrem as situações descritas. Para dar suas respostas, utilize os seguintes códigos:

- 1- NUNCA
- 2- RARAMENTE
- 3- ÀS VEZES
- 4- FREQUENTEMENTE
- 5- SEMPRE

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Dou sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho nesta organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Apresento novas idéias para o melhor aproveitamento do ambiente físico. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Quando alguém de fora fala mal desta organização, eu procuro defendê-la. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Sugiro novas rotinas que possam melhorar o funcionamento do meu setor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Frequento cursos de aperfeiçoamento profissional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Utilizo de forma adequada os equipamentos da organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Evito desperdiçar material desta organização quando realizo minhas tarefas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Sugiro formas mais eficientes de realizar as tarefas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Ofereço-me para substituir um colega que faltou ao trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Procuro frequentar cursos de reciclagem profissional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Apresento sugestões sobre novos produtos ou serviços que melhorem o funcionamento da organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Oriento um colega menos experiente no trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Passo para meu chefe idéias novas sobre meu trabalho nesta organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Invento soluções para as dificuldades de trabalho que tenho nesta organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Zelo pela limpeza do ambiente de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Procuro conhecer os meus equipamentos de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Cuido com zelo dos equipamentos de trabalho que pertencem a esta organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Quando um colega está com dificuldades no trabalho, ofereço-me para ajudá-lo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Repasso meus conhecimentos para colegas de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Sugiro novos usos para equipamentos ociosos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Quando falo sobre esta organização, costumo passar a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1- NUNCA 2- RARAMENTE 3- ÀS VEZES 4- FREQUENTEMENTE 5- SEMPRE

24. Uso com cuidado os equipamentos desta organização.	1	2	3	4	5
25. Encaminho sugestões à administração para melhorar a estrutura da organização.	1	2	3	4	5
26. Ofereço ajuda a colegas que estejam sobrecarregados.	1	2	3	4	5
27. Dou informações boas sobre esta organização para as pessoas estranhas que me perguntam sobre ela.	1	2	3	4	5
28. Informo sobre o papel desta organização na sociedade às pessoas em geral.	1	2	3	4	5
29. Apresento sugestões para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho nesta organização.	1	2	3	4	5
30. Complemento o trabalho de colegas, quando solicitado.	1	2	3	4	5
31. Converso com amigos sobre as vantagens de trabalhar nesta organização.	1	2	3	4	5
32. Sugiro novas idéias para aumentar a produtividade.	1	2	3	4	5
33. Busco cursos complementares que ampliem minha área de atuação nesta organização.	1	2	3	4	5
34. Encaminho sugestões à administração para melhorar o gerenciamento da organização.	1	2	3	4	5
35. Apresento sugestões sobre a disposição do ambiente físico da minha área ao meu chefe.	1	2	3	4	5
36. Busco participar de eventos na minha área de atuação.	1	2	3	4	5
37. Ofereço apoio emocional a colegas com problemas pessoais que afetam seu desempenho.	1	2	3	4	5
38. Colaboro quando colegas me pedem auxílio no trabalho.	1	2	3	4	5
39. Defendo os produtos ou serviços desta organização para amigos em conversas informais.	1	2	3	4	5
40. Ajudo colegas na resolução de problemas.	1	2	3	4	5
41. Zelo pelo patrimônio desta organização.	1	2	3	4	5

ANEXO C – Parecer do Comitê de Ética



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Rua Capitão Francisco Pedro, 1290 – Rodolfo Teófilo – 60.430-370 – Fortaleza-CE
FONE: (85) 3366-8589 / 4011-8213 - FAX: (85) 281-4961 - E-MAIL: cephuwc@huwc.ufc.br

HUWC/UFC
Comitê de Ética em Pesquisa
Cód CEP- 011.06.01

Protocolo nº: 011.06.01

Pesquisador Responsável: Lúcia de Fátima Rocha Bezerra

Departamento / Serviço: Serviço Social

Título do Projeto: “Valores Pessoais e Comportamento de Cidadania Organizacional: Um Estudo no Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio.”

O Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Walter Cantídio analisou na sessão do dia 19/06/06 o projeto de pesquisa: “**Valores Pessoais e Comportamento de Cidadania Organizacional: Um Estudo no Serviço de Farmácia do Hospital Universitário Walter Cantídio**”, tendo como pesquisador responsável Lúcia de Fátima Rocha Bezerra.

Baseando-se nas normas que regulamentam a pesquisa em seres humanos, do Conselho Nacional de Saúde (Resoluções CNS 196/96, 251/97, 292/99, 303/00, 304/00, 347/05, 346/05), o Comitê de Ética resolve classificar o referido projeto como: **APROVADO**.

Fortaleza, 20 de junho de 2006.

Marta Maria C. Medeiros
Coordenadora do CEP - HUWC

Prof. Dr. Marta M. das Chagas Medeiros
Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa
CEPHUWC/UFC

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)