

ÉTICA, CIDADANIA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL: CONCEITO, TRAJETÓRIA E ALGUNS DIREITOS E DEVERES RELACIONADOS

NELSON LAMBERT DE ANDRADE¹

RESUMO

Este artigo aborda os conceitos e bases históricas a respeito da cidadania, seus diversos direitos e deveres relacionados e a cidadania organizacional dentro do mundo empresarial. O objetivo deste trabalho foi demonstrar que a cidadania atualmente está ligada aos direitos humanos, deveres impostos pelas constituições de cada país, e no mesmo sentido a cidadania aplicada dentro das organizações, que são uma extensão da sociedade, onde os colaboradores têm direitos e deveres que precisam ser gerenciados com ética para um convívio harmônico no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Direitos. Deveres. Ética.

¹ Professor e Doutor. Universidade do Vale do Sapucaí, UNIVAS, Brasil.

Ethics, citizenship, and organizational citizenship: concept, trajectory and some related rights and duties

ABSTRACT

This article discusses the concepts and historical basis about citizenship, its various rights and related duties and organizational citizenship within the business world. The aim of this paper is to demonstrate that citizenship is currently linked to human rights, duties imposed by the constitutions of each country, and in the same sense the citizenship applied within organizations, which are an extension of society, where employees have rights and duties that need to be managed with the ethics for harmonious living in the workplace.

Keywords: Rights. Duties. Ethics.

1 INTRODUÇÃO

O estudo teve como objetivo realizar uma pesquisa bibliográfica sobre a Ética profissional e o presente artigo relata a experiência vivida no Curso de Ciências Contábeis de uma Universidade do sul de Minas Gerais, a partir da necessidade de expandir as abordagens metodológicas para o desenvolvimento da leitura e da iniciação à pesquisa dos estudantes do componente curricular Ética Profissional e Geral. No âmbito da sala de aula, o professor tem papel fundamental no gerenciamento do processo educacional, pois é ele que concilia as necessidades dos estudantes e os recursos disponíveis devendo levar em conta também, a maturidade desses estudantes.

Inicialmente, com a evolução humana, o homem precisou criar direito e deveres para que assim pudesse viver em harmonia. Dentre eles, um dos mais importantes, foi à criação dos Direitos Humanos, que foi criado em 10 de dezembro de 1948, após a Segunda Guerra Mundial (1945), com a finalidade de oposição ao conflito, promovendo à paz a democracia. Além disso, na Constituição Federal (1988) trata dos conceitos de Cidadania aos longos dos seus Artigos 1º a 11º, preconizando os conceitos de ética/moral e os direitos e deveres de cada indivíduo.

Da mesma forma, no âmbito empresarial, há também direitos e deveres para que haja uma relação harmoniosa. Os líderes, juntamente com os colaboradores são responsáveis por promover a cidadania organizacional, baseando-se no respeito mútuo. Os primeiros estudiosos a introduzir o termo de comportamento de cidadania organizacional foram Bateman e Orgon (1983), sendo fruto do raciocínio de Kartz e Kahn (1978) com a publicação *The Social Psychology of Organizations – A Psicologia Social das Organizações* – de 1966 (revisada em 1978), que introduziram a versão do trabalhador como cidadão organizacional.

O comportamento Organizacional consiste no estudo sistemático do comportamento humano focando ações e atitudes éticas dos indivíduos, grupos no ambiente das organizações, no intuito de alcançar a produtividade, reduzirem o absenteísmo e aumentar a satisfação no trabalho promovendo a cidadania organizacional. Nesse sentido, Barsano (2011, p.49), entende a ética:

de uma forma ampla, como a explicitação teórica dos comportamentos morais do agir humano, na busca do bem comum e da realização individual. A ética profissional, sem sombra de dúvidas, é uma das áreas desse conhecimento mais importante para o ambiente organizacional, pois estuda os comportamentos morais praticados tanto pelo empregador quanto pelo empregado nas relações trabalhistas.

Assim, o colaborador independente de sua formação, no exercício da sua profissão, deve ter compromisso ético com os clientes internos e externos da organização e “com a sociedade, com deveres e responsabilidades indelegáveis. Deve cumprir as obrigações e os deveres impostos pelo empregador, bem como pela profissão que escolheu exercer”, nas palavras de Barsano(2011, p. 49).

2 CIDADANIA: CONCEITO E TRAJETÓRIA

A palavra cidadania é a qualificação ou condição de cidadão. Sendo que a expressão cidadão vem do latim *civitas*, que quer dizer cidade, e antigamente cidadão era aquele, que fazia parte da cidade, tendo direitos e deveres por nela habitar (Ferreira, 1975).

Com o desenvolvimento da sociedade houve a necessidade criar certas regras a serem seguidas por todos, para um convívio harmonioso. E atualmente a cidadania está ligada aos direitos humanos, políticos, sociais, civis e os deveres prescritos nas constituições de cada país, por meios de seus próprios cidadãos.

Resumidamente, todos nós temos direitos humanos universais, que devem ser respeitados em qualquer lugar do mundo, independentemente da nossa nacionalidade. Já a cidadania é uma relação que o indivíduo tem com o Estado, a que pertence e que lhe garante direitos e lhe impõe deveres. Seus direitos são os de decidir e influir sobre os destinos do Estado e o de ter a sua condição humana garantida e protegida por ele. Seus deveres são permitir e cuidar para que todos obedeçam às regras estabelecidas, de forma que a vida em sociedade seja respeitada e os interesses coletivos sempre predominem sobre os particulares.

A ampliação do conceito de cidadania se baseia por um caminho de conquistas, começando a partir de algumas revoluções sociais como, por exemplo, a Revolução Francesa e a Independência dos EUA, e a cujas influências foram irradiadas para todo o mundo, modificando os direitos e deveres dos cidadãos.

Algumas dessas declarações constituem a origem da ideia de cidadania que temos ainda hoje, como a Carta de Direitos Inglesa (1689), a Declaração de Independência dos Estados Unidos (1776), a Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão (1789) e a Declaração Universal dos Direitos do Homem da ONU (1948).

2.1. Alguns Direitos e Deveres

No dia 10 de dezembro de 1948, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou e proclamou a Declaração Universal dos Direitos Humanos. O documento é o mais importante para o pleno desenvolvimento da cidadania, pois, ao longo dos seus trintas artigos expressa que todos os homens nascem livres e iguais e têm direitos: à vida; à liberdade (incluindo a de pensamento, opinião, expressão, reunião, associação e participação política); à segurança; a uma vida digna, mesmo quando desempregado; à instrução e à participação na vida cultural da humanidade.

A Constituição Federal (1988) traz ao longo de seus artigos conceitos de cidadania, ou seja, direitos e deveres aplicados no ambiente social, organizacional e na própria vida do cidadão, como descritos a seguir.

Nos artigos 1º ao 4º estão dispostos os Princípios Fundamentais, no qual há a garantia de um Estado Democrático por direito aplicado a nossa legislação formada pela união indissolúvel dos Estados, Municípios, Distrito Federal e também as relações internacionais, ou seja, o princípio da solução pacífica dos conflitos.

No artigo 5º está disposto Direitos e Deveres Individuais e Coletivos. São eles: os diretos à vida, à liberdade, à igualdade, à moradia e à segurança. E aos longos de seus 77 incisos, são encontrados: o direito de exercer os cultos religiosos seja qual for sua religião, o benefício de trabalho, dentre outros. Enfim, todo cidadão é livre e pode recorrer à justiça, quando necessário for, sem ser oprimido.

Nos artigos 6º a 11, estão dispostos os Direitos Sociais, no qual o artigo 6º descreve: a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados. Uma das questões abordadas na parte dos Direitos Sociais são os Direitos dos Trabalhadores, que estão presentes no artigo 7º da Constituição. Ao todo, são 34 direitos garantidos ao trabalhador, que devem ser observados na relação patrão e empregado, como seguro desemprego, férias, décimo

terceiro salário, garantias de um salário mínimo vigente, salário família, fundo de garantia do tempo de serviço, entre outros.

Já no artigo 8º da Constituição, descreve sobre a associação profissional e sindical do trabalhador. No artigo 9º assegura o direito de greve, um recurso que permite ao trabalhador pressionar o empregador pela garantia dos seus direitos. No artigo 10º certifica aos trabalhadores e os empregadores a participação nas decisões e discussões em relações a assuntos de interesses públicos e previdenciários, por exemplo, Ministério do Trabalho (seguro desemprego) e INSS (previdência social). E no artigo 11 garante as empresas com mais de duzentos empregados, um representante eleito com o intuito de defender os direitos dos trabalhadores.

2.2. Cidadania e Liderança Organizacional

A cidadania organizacional consiste na responsabilidade da organização em cumprir seus deveres em relação aos seus funcionários, aos seus clientes e à sociedade, deveres esses relacionados à qualidade do produto ou serviço oferecido, à remuneração digna paga aos colaboradores, ao preço justo de venda e à observância e cumprimento aos princípios éticos.

Na prática da cidadania organizacional é necessário que haja um bom relacionamento entre líderes e colaboradores. Sendo que os líderes deverão compreender os objetivos da sua equipe e conhecendo um pouco sobre cada um de seus subordinados para que o resultado final seja concretizado com sucesso e atenda às necessidades da organização. E no mundo competitivo de hoje, os mesmos precisam ser um exemplo no que rege seu esforço, dedicação, eficácia e eficiência na execução das tarefas e saber resolver problemas, pois os funcionários analisam as atitudes e neles se espelham.

E os empregados, no ambiente organizacional, precisam adotar um comportamento correspondente ao de um “bom cidadão”, como oferecer-se voluntariamente para realizar tarefas, auxiliar as equipes, evitar conflitos, salientar respeito pelas regulamentações, políticas e cultura da empresa e criar sugestões para melhorias dentro da organização.

2.3. Comportamento Organizacional

Inicia-se na década de 1980, estudos sobre o comportamento organizacional em conjunto com áreas como psicologia, sociologia, psicologia social e antropologia, pois como o ser humano é muito complexo para ser compreendido, houve a necessidade da união dessas disciplinas (Marques, 2016):

Psicologia: foco no indivíduo, ajudando na compreensão do comportamento individual a partir da sua personalidade, emoções, percepção, eficácia de liderança, motivação, aprendizagem, tomada de decisão, etc.

Psicologia Social: foco na influência de um indivíduo sobre o outro, contribuindo para a mudança de atitude e comportamental, comunicação, tomada de decisão em grupo, as formas de liderança, os jogos e dinâmicas de grupo, etc.

Sociologia: foco nas relações das pessoas entre si, estabelecendo uma relação de poder entre os grupos, a comunicação e a solução de conflitos, além do trabalho em equipe, mudança organizacional, etc.

Antropologia: foco na cultura da organização não abrange o estudo do ser humano como ser cultural, auxiliando para o entendimento dos valores, atitudes e comportamentos que norteiam as ações dos indivíduos na organização.

Os pesquisadores que contribuíram com o tema comportamento organizacional foram Bateman e Orgon (1983), os primeiros a introduzir o termo comportamentos de cidadania organizacional na linguagem científica das organizações, além dos estudiosos com a publicação *The Social Psychology of Organizations – A Psicologia Social das Organizações* – que introduziram na literatura da administração, a denominação do trabalhador como cidadão organizacional. Entretanto, o conceito inicial de cidadania organizacional não se manteve nas décadas seguintes, passando por releituras e reformulações teóricas. Ao considerar o campo de pesquisa sobre comportamentos de cidadania organizacional em âmbitos nacional e internacional, podemos destacar a polissemia que cerca as definições do trabalhado e a falta de consenso sobre quantas e quais dimensões representam mais adequadamente os fenômenos a ele associados.

Para os autores Katz e Kahn (1975), o funcionamento efetivo de um sistema de trabalho depende, pelo menos, de três comportamentos principais de seus trabalhadores. São eles: a) atrair e manter as pessoas dentro do sistema; b)

apresentar desempenho que satisfaça ou exceda padrões qualitativos e quantitativos, realizando os requisitos do papel de forma confiável; e c) evocar comportamentos inovadores e espontâneos além dos requisitos do papel. Esse terceiro comportamento inclui atividades de cooperação com colegas, ações protetoras e ideias originais para melhoria do sistema, autoformação para contribuições adicionais, e gestos que promovem um clima favorável para a organização no ambiente externo.

Katz e Kahn (1975) procuraram explicar quais seriam os comportamentos, padrões motivacionais e condições organizacionais que se interligariam para promover a existência efetiva de uma organização. Dessa forma o conceito de cidadão organizacional é apresentado baseando-o em cinco classes de ações espontâneas que beneficiariam a empresa, ajuda aos colegas de trabalho; proteção à organização; sugestões construtivas; contribuição para a reputação organizacional e autodesenvolvimento.

Em síntese, os fatores integrantes formais do sistema organizacional se relacionam diretamente aos fatores promotores de atos espontâneos e inovadores ao preconizar que o único padrão de incentivo capaz de reduzir o absenteísmo e rotatividade, aumentar a produtividade e, ao mesmo tempo, estimular atos extra papel na forma de comportamentos inovadores e espontâneos seria aquele que induz o empregado a internalizar as metas organizacionais. Estas metas seriam internalizadas em face das condições objetivas características do sistema, tais como: presença de metas desafiadoras e repletas de valores; existência de um líder organizacional como modelo e; ofertas de oportunidade para o empregado participar das decisões do sistema, como também receber recompensas.

2.4. Coreografia do Comportamento Organizacional

Visto o comportamento organizacional consiste no estudo sistemático do comportamento humano, focando ações e atitudes dos indivíduos, grupos no ambiente das organizações. No intuito de alcançar produtividade, reduzir o absenteísmo e aumentar a satisfação no trabalho promovendo a cidadania organizacional.

No estudo do comportamento organizacional consideram-se como variáveis dependentes, aqueles resultados que podem ser determinados e influenciados por fatores diversos, por exemplos (Barsano, 2011):

Absenteísmo: Indicador que mede as ausências dos colaboradores ao trabalho, a qual influencia os níveis de produtividade. Um absenteísmo elevado é uma fonte de preocupação para os gestores de uma organização, pois pode elevar os custos da produção e prejudicam a qualidade dos produtos e serviços.

As faltas computadas para o cálculo do absenteísmo podem ser de duas naturezas distintas: faltas injustificadas (o indivíduo decide não comparecer ao trabalho) e faltas justificadas, provocadas por uma causa conhecida (doenças; acidentes de trabalho; direitos legais como doação de sangue, maternidade ou obrigações amparadas por lei; fatores culturais como emendas de feriados e feriados religiosos não oficiais; fatores sociais como doença de familiares e perda de ente querido; etc.).

Para isso, o cálculo é feito em três etapas:

1. Multiplicar o número de horas e dias da jornada;
2. Somar todos os atrasos e faltas para encontrar o número de horas perdidas;
3. Dividir o número de horas perdidas pelo número de horas de trabalho.

Tomemos como exemplo um funcionário que tem uma jornada diária de 8 horas e trabalha 20 dias no mês, se ele se ausentar do trabalho por dois dias (16 horas), terá um absenteísmo de 10%.

Essas faltas ao trabalho podem acarretar custos adicionais com reposição de mão de obra, horas extras, atrasos na entrega de produtos e na disponibilidade de atendimento, no caso das empresas de prestação de serviços. Além disso, as ausências constantes afetam o clima organizacional, pois sobrecarregam outros colaboradores que precisam substituir os faltantes.

Produtividade: mede a relação entre resultados e os insumos (matéria-prima, equipamentos, pessoas etc.) utilizados para gerar esses resultados. Uma organização pode ser considerada produtiva quando alcança seus resultados (produtos e serviços) com o custo mais baixo possível. A produtividade é uma relação entre eficiência e eficácia. Ser eficiente é fazer as coisas de maneira correta, isto é, seguir os processos. Ser eficaz é fazer as coisas certas, isto é, focar nos resultados, aproveitar as oportunidades.

Satisfação no trabalho: estar satisfeito no trabalho significa sentir uma forte identificação com o que o trabalho proporciona ao indivíduo, ou seja, um conjunto de sentimentos de uma pessoa possui com relação ao seu trabalho, que pode ir desde o alcance de objetivos e valores pessoais, até as formas de recompensa. A satisfação pode ser entendida mais como atitude do que como um comportamento. A satisfação no trabalho também está associada à qualidade de vida que a organização proporciona aos seus funcionários, uma corrente nas organizações que funcionários satisfeitos são mais produtivos do que os insatisfeitos, tente a faltar menos e procuram cumprir de forma adequada as normas de conduta da organização. Portanto, a satisfação no trabalho pode ser influenciada pelo ambiente organizacional, a segurança que a empresa oferece para os seus colaboradores, a higiene encontrada nos estabelecimentos, facilidade de acesso dos funcionários a academias, possibilitando uma melhoria na qualidade de vida, um clima organizacional sadio com colaboradores comprometidos e motivados.

Portanto, a cidadania organizacional é quando um indivíduo que pratica e executa atividades além daquelas previstas no cargo que ocupa e que busca superar as metas estabelecidas. Esse comportamento está mais presente e é exigido nas organizações de hoje devido à necessidade de se trabalhar em equipe, e, mais do que isso, de se trabalhar em time e à flexibilidade verificada nas estruturas e nos processos de trabalho. É o famoso comprometimento com a organização.

2.5. Desafios e Oportunidades

Segundo Marques (2016) a rápida evolução mundial, as organizações estão também são afetadas, sendo necessário o acompanhamento de tais mudanças no que rege as relações entre seus colaboradores e a sociedade. Apesar de essas mudanças serem um verdadeiro desafio para o comportamento organizacional, as organizações estão encontrando oportunidades para compreender, aprimorar e aplicar os conceitos de comportamento organizacional.

Algumas mudanças que mais acometem os comportamentos dos indivíduos, dos grupos e das organizações são relacionados às crises financeiras e crescimento econômico ou até mesmo um período de queda no crescimento de um país. As empresas lançam mãos de estratégias como demissões, redução temporária do

salário ou jornada de trabalho de acordo com suas convenções coletivas e sindicais, com isso afetam os níveis motivacionais e psicológicos (estresse) dos funcionários, cabendo aos líderes (gestores) encontrarem meios eficazes de lidar com essa situação sendo de grande valia a aplicação de conhecimento de comportamento organizacional.

A globalização juntamente com o uso avanço tecnológico permitiram a ampliação das transações econômicas. Hoje as empresas podem estar em qualquer lugar do mundo, como por exemplos as multinacionais que têm sede num país, mas operam em vários outros através de suas filiais. Além de trabalhar com pessoas de diferentes culturas, também há terceirização de serviços como RH, contabilidade, permitindo resolução de problemas a quilômetros de distância.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo exposto foi possível inferir que a cidadania está relacionada aos direitos e deveres adquiridos pelo homem para um bom convívio ético em sociedade, sendo que para a perenidade das organizações, é de extrema importância que elas saibam lidar com as novas exigências que o mercado impõe, tendo consciência que a ética nas relações de negócios fator determinante para o seu sucesso. As organizações que almejam crescer e se consolidar, assim como as que querem permanecer competitivas no mercado devem relacionar-se bem com todos os *stakeholders*. Direitos e deveres devem ser estabelecidos e cumpridos, principalmente nas relações comerciais, que podem de uma hora para outra serem abaladas por uma não conformidade, desgastando a imagem da organização.

As organizações que não atuam com ética colocam em risco todo o seu patrimônio e o seu nome ou marca que leva anos para ser consolidada. Por outro lado, as empresas éticas consolidam sua marca, produtos, geram confiabilidade em todos e conseguem acordos durante as transações de negócios mais facilmente.

E também no interior das empresas que a cidadania vem especificada como cidadania organizacional, com intuito de promover a satisfação dos colaboradores, o respeito mútuo, ou seja, um empregado desmotivado não irá cumprir bem seu papel o que acarretará como vimos nas variáveis dependentes, um baixo rendimento

produtivo, pouco interesse em ajudar o colega de serviço e alto índice de faltas injustificadas – o absenteísmo.

Nessas condições, as empresas precisaram reverter tais situações como: promover programas de incentivos, cursos motivadores para os colaboradores, terem bons líderes, setor de recursos humanos mais flexíveis, ambiente de trabalho mais agradável, boa relação entre as equipes, o que contribuíram para o desenvolvimento da cidadania organizacional e o crescimento de todos os indivíduos nela presente.

Uma organização que pratica a cidadania, além de ter um comportamento ético, deve contribuir para o desenvolvimento econômico e sustentável, melhorando a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo, exercendo a sua responsabilidade social.

Finalmente, acreditamos que o escopo deste trabalho foi atingido de forma esperada. No desafio da produção científica, a pesquisa bibliográfica não abarca toda a extensão da complexidade que envolve a cidadania organizacional e, neste sentido, tem o mérito de apontar associar direitos, deveres e a ética, inseparáveis para melhor estruturar os conceitos e suas respectivas medidas em um domínio de grande relevância para os estudos organizacionais. Desejamos que este trabalho possa estimular cada um de nós para continuar ampliando o campo de conhecimento dos comportamentos éticos, estimularão futuras pesquisas, a fim de aprimorar a compreensão e delimitação dos comportamentos de cidadania organizacional.

REFERÊNCIAS

BARSANO, Paulo Roberto. **Ética Profissional**: ed. São Paulo/SP: Érica, 2014.

BARBOSA, Carmem Bassi; QUEIROZ, José J.; ALVES, Julia Falivene. **Ética Profissional e Cidadania Organizacional**. Coleção: Técnica Interativa. Série: Núcleo Básico, v. 4.: ed. São Paulo/SP: Fundação Padre Anchieta, 2011.

Bateman, T. S.; Organ, D. W.. **Job satisfaction and the good soldier**: the relationship between affect and employee “citizenship”. *Academy of Management Journal*, 1983.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**: Ed. Rio de Janeiro/RJ: Nova Fronteira, 1975.

KATZ, Daniel; KAHN, Robert. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1975.

MARQUES, José Carlos. **Comportamento Organizacional**: ed. São Paulo/SP: Cengage, 2016.