

Área: Estratégia | **Tema:** Gestão Estratégica de Pessoas

Engajamento no Trabalho: um estudo em uma Concessionária de Energia Elétrica

Engagement at Work: A Study in an Electric Utility

Bruna Brandt De Oliveira, Vania De Fatima Barros Estivaleta e Amanda Oliveira Ramadam

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar o Engajamento no Trabalho praticado por eletricitas e encarregados de turma que atuam em uma Concessionária de Energia Elétrica localizada no estado do Rio Grande do Sul - Brasil. Para se alcançar tal objetivo realizou-se uma pesquisa descritiva, qualitativa que utilizou como estratégia o estudo de caso. A coleta dos dados ocorreu a partir de entrevista semiestruturada que utilizou como base a Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho (UWES) de Vazquez et al. (2015). Os dados foram avaliados a partir da análise de conteúdo, considerando-se categorias definidas à priori, sendo elas: Vigor, Dedicção, Absorção. Como principais resultados ressalta-se a existência do Engajamento no Trabalho por parte dos eletricitas e encarregados de turma que participaram do estudo, destacando-se que os mesmos demonstraram sentimentos de resistência, resiliência, persistência, satisfação, prazer, reconhecimento quanto ao trabalho realizado. Dentre os resultados também se observou que não surgiram diferenças relevantes entre as percepções dos encarregados de turma e dos eletricitas quanto ao Engajamento no Trabalho.

Palavras-Chave: Engajamento no Trabalho

ABSTRACT

This study aimed to analyze the Engagement at Work practiced by electricians and class teachers working in an Electricity Concessionaire located in the state of Rio Grande do Sul - Brazil. To achieve this objective, a descriptive and qualitative research was carried out, using the case study as a strategy. Data collection occurred from a semi-structured interview based on the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Vazquez et al. (2015). Data were evaluated based on content analysis, considering a priori defined categories, namely: Vigor, Dedication, Absorption. The main results highlight the existence of Engagement at Work by the electricians and class leaders who participated in the study, highlighting that they showed feelings of resistance, resilience, persistence, satisfaction, pleasure, recognition of the work performed. Among the results it was also observed that there were no relevant differences between the perceptions of the class leaders and the electricians regarding the Engagement at Work.

Keywords: Engagement at Work

ENGAJAMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO EM UMA CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é considerado como a atividade central na vida de uma pessoa o que consequentemente poderá influenciar diretamente em sua saúde física e/ou psíquica, assim como, no relacionamento interpessoal que este estabelece com colegas e líderes da organização (DEJOURS, 2011). Além disso, o trabalhador está exposto também a um ambiente competitivo, com rápidas mudanças ocasionadas pelo contexto econômico e empresarial. Então, a relação trabalho-sujeito se torna cada vez mais complexa o que poderá interferir diretamente no processo de saúde/satisfação ou adoecimento/sofrimento do trabalhador (DEJOURS, 2011; ZANELLI, 2010).

Esta intensa relação entre trabalho-sujeito pode ser discutida a partir do conceito de Engajamento no Trabalho que se caracteriza como um estado mental, positivo, disposicional, de prazer intenso que está diretamente interligado a ação laboral (SCHAUFELI, 2014). O trabalhador engajado vincula-se a seu trabalho com níveis elevados de sentimento de prazer, bem-estar, inspiração, sendo este sempre um estado intenso e positivo em relação a execução do trabalho e não necessariamente as tarefas, as metas organizacionais ou as características da empresa (MAGNAN; VAZQUEZ, 2016). Ao se considerar a história de vida de uma pessoa é importante mencionar que aspectos ligados ao bem-estar psicológico, físico e social não representam variáveis isoladas, são áreas da vida que são interdependentes, se influenciam mutuamente e estão presentes no ambiente organizacional (CAPITÃO; SCORTEGAGNA; BAPTISTA, 2005). Assim, a realização deste estudo é fundamental, porque terá como tema central aspectos vinculados a qualidade de vida, bem-estar, satisfação do trabalhador através do viés da Psicologia Positiva (MACHADO; MARTINS; PEREIRA, 2013).

De acordo com Oliveira e Ferreira (2016) os trabalhadores engajados tendem a influenciar de maneira positiva as organizações onde trabalham e procuram desempenhar suas tarefas com maior qualidade e cuidado. Refletindo a respeito disto é possível mencionar a atuação profissional de eletricitas e encarregados de turma que atuam em concessionárias de energia elétrica.

Estes trabalhadores procuram desempenhar o seu trabalho com dedicação, qualidade e cuidado mesmo estando expostos constantemente a riscos físicos, psicológicos que poderão ou não acarretar em acidentes e/ou descompensação (ALVES, 2016; SCOPINHO, 2002). Estes riscos surgem, muitas vezes, em decorrência da atividade em si ou do contexto de trabalho, pois eles poderão operar redes de alta tensão energizadas ou não. Além disso, realizam atividades em campo aberto, deste modo, estão sujeitos às intempéries e à radiação solar. Já durante a noite, as condições de iluminação são precárias e as atividades são realizadas à luz de lanternas, o que poderá aumentar a exposição a riscos de acidentes (SCOPINHO, 2002).

A atuação profissional nesse contexto também se caracteriza por um intenso ritmo de trabalho que normalmente varia entre 8 a 10 horas diárias. Além disso, existem plantões com escalas de revezamento que incluem o trabalho nas madrugadas, assim, os trabalhadores deverão permanecer em prontidão para o atendimento de emergências. Existe também os momentos de sobreaviso, onde os eletricitas e encarregados de turma mesmo estando de folga devem estar de prontidão para atender os chamados de emergência, não podendo realizar passeios/viagens para locais distantes da central ou mesmo ingerir bebidas alcoólicas (ALVES, 2016; SCOPINHO, 2002).

Partindo das considerações realizadas, o presente estudo se propõem a responder o seguinte problema de pesquisa: *como os eletricitas e encarregados de turma manifestam o Engajamento no Trabalho ao desempenharem as suas atividades em uma concessionária de*

energia elétrica localizada no Rio Grande do Sul - Brasil? Assim, apresenta-se como objetivo do estudo analisar o Engajamento no Trabalho praticado por eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma Concessionária de Energia Elétrica que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no estado do Rio Grande do Sul - Brasil.

No decorrer deste artigo será apresentado o referencial teórico, a metodologia, os resultados e as considerações finais decorrentes da presente pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ENGAJAMENTO NO TRABALHO

O engajamento no Trabalho é considerado como um estado mental positivo qualificado por um alto nível de energia que acarreta em sensação de identificação com a atividade profissional, bem-estar, sendo descrito a partir de três dimensões que são: *Vigor*; *Dedicação* e *Absorção* (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013). Por *Vigor* compreende-se níveis elevados de persistência e energia, mesmo quando o trabalhador é exposto a problemas e dificuldades. A *Dedicação* refere-se às sensações que o sujeito tem de entusiasmo, orgulho, desafio, dedicação em relação ao seu trabalho. Já a *Absorção* está associada à plena concentração e dedicação que o sujeito tem em relação a sua atividade laboral, manifestando dificuldades para se separar do mesmo (SCHAUFELI; BAKKER, 2004a).

No entanto, é importante enfatizar que estar engajado com o trabalho é diferente de se estar viciado em trabalho (*Workaholics*). Os profissionais *Workaholics* sentem a necessidade constante de se envolverem em atividades laborais, são pessoas que trabalham durante horas consecutivas, negligenciando sua família, amigos em detrimento ao trabalho. É uma compulsão interna que os levam a continuar desenvolvendo sua tarefa mesmo que já tenham terminado, que se sintam doentes, ou mesmo, que estejam de férias (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013). O não trabalhar acarreta no sentimento de culpa, inutilidade, inquietude, tensão e, assim, para evitar tais sentimentos de desprazer o sujeito continua trabalhando ignorando as possíveis consequências negativas (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013; SCHAUFELI; TARIS; VAN RHEDEN, 2008).

Já os sujeitos engajados se dedicam, pois sentem prazer em desenvolver sua tarefa e não porque sentem compulsão interna em fazê-lo. Profissionais engajados trabalham durante longos períodos de tempo porque sentem satisfação e encontram significado na execução de sua tarefa, porém, valorizam também os momentos com a família, amigos, lazer e descanso (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013; SCHAUFELI; TARIS; VAN RHEDEN, 2008).

Os pesquisadores Demerouti et al. (2001) desenvolveram o principal modelo teórico utilizado para operacionalizar o estudo do Engajamento no Trabalho, este menciona a necessidade de equilíbrio entre as demandas de trabalho e os recursos intrínsecos e extrínsecos do sujeito (Modelo JD-R - *Job Demands-Resources Model*). Por demandas se compreende todos os aspectos vinculados ao ambiente do trabalho que exigem do trabalhador esforços psíquicos e fisiológicos, existindo o risco de sobrecarregá-lo, acarretando no surgimento de fadiga. Os recursos estão associados a fatores motivacionais intrínsecos (por exemplo a autonomia e o *feedback*) e extrínsecos (por exemplo suporte de líderes e colegas, clareza de papéis, participação na tomada de decisões) que permitem ao sujeito satisfazer suas necessidades psicológicas e, assim, atingir suas metas de trabalho (BAKKER; LEITER, 2010).

2.2 IMPLICAÇÕES DO ENGAJAMENTO PARA OS TRABALHADORES E PARA A ORGANIZAÇÃO

É fundamental o mapeamento das consequências do Engajamento no Trabalho, pois todos os sujeitos possuem um papel singular dentro da organização e este poderá influenciar diretamente no desenvolvimento de um ambiente organizacional positivo. Trabalhadores engajados geram benefícios e consequências positivas para si mesmo, como também, para seus pares e para a organização (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013). Um trabalhador engajado evidencia rapidez e qualidade na execução de suas atividades, demonstra o desejo de auxiliar e dar suporte aos colegas, ou ainda, de intervir em conflitos. Trabalhadores engajados evidenciam qualidade no atendimento aos clientes, o que faz com que estes retornem à empresa (BAKKER; DEMEROUTI; SANZ-VERGEL, 2014).

Os trabalhadores engajados tendem a apresentar desempenho melhor do que os trabalhadores que não são engajados. Sujeitos engajados são aqueles que, normalmente, possuem emoções positivas que incluem felicidade, alegria, entusiasmo, qualidade em sua saúde psíquica, desenvolvimento de seus próprios recursos de enfrentamento (recursos de trabalho), como ainda, motivação intrínseca (MARTINS; MACHADO; PEREIRA, 2013). Além disso, sujeitos engajados demonstram menores sintomas psicossomáticos que suas contrapartes não engajadas. Consequentemente, quanto mais saudável é o sujeito, melhor a qualidade de seu trabalho e com isto tende a adoecer, fisicamente e/ou psiquicamente, com menor frequência (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013).

Um trabalhador engajado torna-se ainda mais produtivo quando tem a possibilidade de desenvolver ou aprimorar seus recursos de trabalho. De acordo com a pesquisa de Fredrickson (2001) e Xanthopoulou *et al.* (2007) quando o sujeito experimenta momentos de emoções positivas, este tende a construir duradouros recursos psicológicos e, assim, desencadear o bem-estar emocional. Por sua vez, o Engajamento potencializa o desenvolvimento de recursos pessoais como otimismo, auto eficácia e autoestima, agregando ainda recursos de trabalho como, apoio social a colegas, a autonomia e o *feedback* (BAKKER; DEMEROUTI; SANZ-VERGEL, 2014).

Além disso, uma vez iniciado o processo de Engajamento no Trabalho este tende a se perpetuar, pois o sujeito atribui um significado positivo a seu trabalho, sentindo prazer na atividade que realiza ('espiral positiva'). A 'espiral positiva' se desenvolve a partir de emoções positivas vivenciada pelo trabalhador o que amplia o repertório de recursos e ações, possibilitando que o sujeito desenvolva novas capacidades pessoais. Em resumo, o aumento dos recursos (pessoais e o do trabalho) tende a conduzir a elevação do nível de Engajamento, o qual por sua vez, interfere diretamente no desenvolvimento/aumento da satisfação, motivação e clima positivo no ambiente laboral (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013).

3 METODOLOGIA

Este estudo contempla uma das partes de um projeto maior, que utilizou metodologias quantitativas e qualitativas para o levantamento e análise dos resultados e como perspectiva paradigmática o positivismo. Para Denzin e Lincon (1994) o positivismo possui uma ontologia realista, no que se refere a epistemologia possui um caráter realista e objetivista a partir de metodologias manipuladoras. Os estudos positivistas buscam a ordem em objetos dados na realidade. De acordo com Saccol (2009), essa concepção presume a existência de verdades objetivas, independentes da concepção humana.

Esta perspectiva está alinhada com a problemática de pesquisa bem como com a teoria apresentada. O estudo tem como objetivo analisar o Engajamento no Trabalho praticado por eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma Concessionária de Energia Elétrica que

está localizada no estado do Rio Grande do Sul - Brasil. Percebe-se que o objeto de análise nesse caso já está posto na realidade, sendo assim, não é necessário sua construção.

Com o intuito de alcançar o objetivo deste estudo foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo. Está tem como finalidade descrever as características de determinado fenômeno ou população, ou ainda, poderá estabelecer as relações entre variáveis (MARCONI; LAKATOS, 2010; MALHOTRA, 2012). Além disso, foi utilizada como estratégia de pesquisa o Estudo de Caso que se configura, segundo Yin (2010, p. 39), como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real”. Por fim, está pesquisa conglomerou a abordagem de natureza qualitativa para a realização da coleta e também análise (YIN, 2016).

A organização participante deste estudo é uma concessionária de energia elétrica que tem mais de 30 anos de atuação no mercado. A mesma iniciou suas atividades em uma cidade do interior do RS, mas no momento atende mais de 60 municípios no estado do RS, tendo 10 unidades de produção. A partir do ano de 2013 a concessionária expandiu a sua atuação também para os Estados da Bahia e Espírito Santo. A trajetória de desenvolvimento desta organização foi marcada pela evolução, busca pela qualidade, bem-estar e desenvolvimento dos seus trabalhadores. Este fato fica evidente em sua Missão, Visão, Valores e também nos programas de treinamento e desenvolvimento que são fornecidos para a população em geral (por exemplo, curso de formação de eletricitistas), como também, para todos os trabalhadores que integram a organização.

Em relação a população-alvo deste estudo considerou-se os trabalhadores que atuavam como eletricitistas e encarregados de turma na concessionária. Não ocorrendo nenhuma restrição quanto a gênero, idade ou escolaridade. Foram convidados a participar todos os trabalhadores que realizavam a função a mais de 6 meses e que estavam registrados pelo regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A informação do número total da população-alvo foi fornecida pela própria organização, através da responsável pelo setor de Gestão de Pessoas. Já o convite para participação no estudo foi realizado, por meio verbal, diretamente aos trabalhadores pelas próprias pesquisadoras.

Para a realização das entrevistas foi definido previamente o número 6 participantes, no entanto, como este estudo utilizou o critério de saturação foram incluídos progressivamente novos participantes. Assim, ao final da pesquisa foram realizadas 12 entrevistas, sendo 7 com eletricitistas e 5 com encarregados de turma. Por questão de sigilo os eletricitistas foram denominados: EL-01, EL-02, EL-03, EL-04, EL-05, EL-06 e EL-07 e os encarregados de turma como: EE-01, EE-02, EE-03, EE-04, EE-05.

A coleta dos dados ocorreu por meio de um roteiro de entrevista individual semiestruturado composto por 6 questões abertas que foram realizadas com os eletricitistas e encarregados de turma. O roteiro de entrevista foi desenvolvido com base na “Escala de Engajamento de Trabalho Utrecht” (UWES) de Vazquez *et al.* (2015).

A UWES foi desenvolvida no ano de 2003 por Schaufeli e Bakker (2004b) e teve a primeira versão do manual publicado na língua inglesa no ano de 2004. No ano de 2009 Porto-Martins, Pasqualotto e Benevides-Pereira através do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre o Estresse e Bournout (GEPEB), realizaram a tradução do manual original para a língua portuguesa. Este fato motivou que pesquisadores como Vazquez *et al.* (2015) realizassem a validação do UWES para o contexto nacional. A versão brasileira também possui 17 itens que estão distribuídos em três dimensões: *Vigor* (composta com seis itens); *Dedicação* (composta por cinco itens); *Absorção* (composta por seis itens). A UWES apresenta 07 pontos na escala *likert* que varia de 0 (nunca) a 06 (todo dia/sempre).

Portanto, para o presente estudo, julgou-se pertinente trabalhar com categorias de análise definidas *à priori*, sendo elas: Vigor; Dedicação; Absorção (VAZQUEZ *et al.*, 2015).

No Quadro 1 são expostas as definições de cada categoria e as perguntas que nortearam as entrevistas.

Quadro 1 – Definição das categorias *à priori* e as perguntas utilizadas.

Categorias	Definição	Perguntas que nortearam as entrevistas
Vigor	Sentimento de autoconfiança, fortalecimento, resistência, resiliência, energização frente a dificuldades.	- Ao trabalhar durante longos períodos de tempo ou quando surgem problemas em seu trabalho como você reage? - Como se sente?
Dedicação	Configura-se como orgulho, entusiasmo, inspiração, significado agregado a tarefa/trabalho realizado.	- Para você, qual o significado do seu trabalho? - Como você o descreve?
Absorção	O trabalhador manifesta sentimentos de felicidade, vivencia suas atividades como desafiadoras, manifestando dificuldade para se desligar delas, podendo, ainda, estar plenamente concentrado na realização do trabalho.	- Durante seu dia de trabalho as horas passam rapidamente ou demoram a passar? - Por que acredita que isso aconteça?

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Vazquez *et al.* (2015).

Na etapa de apreciação dos dados foi utilizada a análise de conteúdo. Técnica, esta, que procura examinar as informações que são coletadas qualitativamente, possibilitando ao pesquisador uma visão detalhada do comportamento humano (BARDIN, 2014; MINAYO, 2010). Então, para tornar mais clara a sequência dos passos realizados durante a análise dos dados é apresentado o Quadro 2.

Quadro 2 - Etapas da análise de conteúdo dos dados qualitativos

Etapa	Características
I	Nesta etapa as pesquisadoras realizaram a transcrição e a leitura geral das entrevistas diversas vezes.
II	Nesta etapa se realizou a codificação do material com o objetivo de realizar a formulação das categorias de análise, para isto, foi utilizado o referencial teórico base.
III	As pesquisadoras realizaram recortes dos materiais em unidades de registro (palavras, frases, parágrafos) que foram comparados entre si (aqueles com o mesmo conteúdo semântico).
IV	Neste momento da análise foram ponderados os conteúdos a partir das categorias <i>à priori</i>
V	As pesquisadoras realizaram o agrupamento das unidades de registro em categorias comuns
VI	Etapa de agrupamento progressivo das categorias (iniciais → intermediárias → finais)
VII	Etapa final da análise onde se realizou as inferência e interpretação dos dados com embasamento teórico

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Bardin (2014).

4 RESULTADOS

Os participantes deste estudo são todos do gênero masculino, com idades entre 22 anos e 35 anos e que atuam em 7 unidades da concessionária de energia elétrica. É fundamental mencionar que não foram realizadas entrevistas nas 10 unidades em decorrência de questões internas referente à própria organização.

Para nortear a análise e discussões deste estudo foram estabelecidas categorias de análise definidas *à priori*, sendo elas: *Vigor*; *Dedicação*; *Absorção*.

4.1 ENGAJAMENTO NO TRABALHO: DIMENSÃO VIGOR

O *Vigor* é considerado como uma das dimensões que integram o construto do Engajamento no Trabalho. Por *Vigor* compreende-se como os níveis elevados de energia mental, persistência para superar dificuldades e o desejo de investir energia durante a realização de uma tarefa (SCHAUFELI; BAKKER, 2004a). O *Vigor* se relaciona ao nível de energia que o trabalhador manifesta ao desenvolver suas atividades profissionais, mesmo quando surgem dificuldades (BAKKER; LEITER, 2010). Trata-se do sentimento de autoconfiança, fortalecimento, energização, resiliência e resistência (VAZQUEZ *et al.*, 2015). Ao se ponderar as falas dos eletricitistas e encarregados de turma, que participaram deste estudo, é possível observar a presença desta dimensão no dia a dia destes trabalhadores:

(...) Teve dias que a gente saiu daqui e teve que viajar pra, pra, como é mesmo o nome da cidade? Lá pra serra. A gente foi, se deslocou daqui, dumimos no chão. A gente dormiu no chão, aí saía e se deslocava, chegava, saía de manhã, chegava de noite. Chegava só tomava um banho e ia jantar no restaurante e voltava ali de novo. Aí durmia, no outro dia de novo. Aí levavam comida no trecho, aí comia lá pelas 03, 04 horas da tarde. Mas a gente entendi que é uma situação de emergência (...) (EE-1).

(...) As primeiras semanas eu não durmia assim de tanto problema, o pessoal não aceitava eu novo de idade, novo da profissão, só que daí o que eu procurei sempre melhorar pra sanar as dúvidas (...) Aí se eu não soubesse eu virava a noite procurando, pesquisando pra descobrir, pra passar aquela segurança. Aí eu não durmia, bah me estressava muito e hoje eu já sô mais tranquilo (...) (EE-3).

(...) Eu tento dar o meu, o máximo que eu consigo, eu tento ir no meu limite trabalhando (pausa) vou tentando ajudar os guris vô. Tem uns as vezes que cansam mais rápido, outros que não (...) (EL-2).

A partir das falas dos entrevistados é possível compreender que mesmo que existam momentos de estresse, trabalho intenso (12 horas), viagens que duram semanas, necessidade de dormir no chão, se alimentar em horários não convencionais os eletricitistas e encarregados de turma demonstraram desempenhar as suas funções com qualidade, entusiasmo e persistência. Assim, estes profissionais tendem a manter sua energia, inspiração, entusiasmo em relação ao seu trabalho, mesmo frente a dificuldades que surjam no contexto de trabalho, o que, segundo Siqueira (2014) são características vinculadas ao *Vigor*.

Além desta persistência, os trabalhadores também falaram a respeito dos sentimentos que vivenciam quando são expostos a problemas e/ou intenso ritmo de trabalho o que comprova o aparecimento do *Vigor*. Tais sentimentos são descritos nas falas a seguir:

(...) Ah da parte, como eu te disse, é uma profissão que eu gostei, é compensador é a satisfação é de i lá faze um trabalho e conclui. Já se tu for lá e não conclui, pra mim, da minha parte eu chego no final do dia frustrado, porque é tão bom chega assim no final de semana, “oh acabo, deu” “vocês conseguiram faze tudo” (...) e ainda tem o sentimento quando prepara o tempo, uma chuva, um temporal tu tah em casa, tu já tah pensando “vamos ter que sair”, mas é bem compensador (...) (EE-3).

(...) (longa pausa de reflexão) por um lado eu me sinto bem, por outro não. Assim eu fico cansado, mas por outro lado tu chega lá num fundão de campo, interiorzão lá, tem uma senhora há duas semanas sem luz. Tu vai lá e chega aquela mulher velha te abraça “ah muito obrigado” aí as vezes faz um almoço pra gente, uma coisa assim, é bem gratificante, né? Eu acho bem legal! (...) (EL-2).

(...) Olha eu me sinto como eletricitista, é bom sabe, me sinto bem, é compensador ajudar os outros (...) (EL-6).

Diante do contexto apresentado é possível inferir que os entrevistados tendem a vivenciar sentimentos positivos em relação a sua atividade profissional, mesmo quando são expostos a problemas ou intenso ritmo de trabalho. Percebe-se que os trabalhadores acabam desenvolvendo defesas suficientemente eficazes contra o sofrimento (DJOURS, 2011). Segundo Dejours (2011), além da relação que se estabelece entre o sujeito e seu trabalho existe o estado de normalidade. Este caracteriza-se como o resultado de uma luta entre o sofrimento que é gerado pela atividade profissional ou a estrutura da organização e as estratégias de defesa criadas pelo próprio trabalhador para conter o sofrimento e, dessa maneira, transformá-lo em satisfação.

No caso dos entrevistados, o ritmo intenso de trabalho ou os problemas diários são minimizados com a satisfação vinculada ao reconhecimento que eles recebem da população que está sem energia ou simplesmente pelo fato deles perceberem que estão fazendo algo que contribui para a sociedade (estratégias de defesa pessoal). Todavia, na fala do EL-5 sugere um sentimento contrário dos demais entrevistados: “(...) *Irado, às vezes dá vontade de virar as costas e deixar ele fica mais uns dias sem luz pra fica mais brabo ainda (...) Neste último temporal eu senti bastante isso, porque você já tá cansado, já tá no limite do corpo daí a pessoa vem, vem enche o saco, não é legal (...)*”.

Percebe-se a existência da dimensão *Vigor* em todos os trabalhadores que participaram deste estudo. O *Vigor* se manifestou como sentimentos de fortalecimento, energização, resiliência e resistência em momentos onde os trabalhadores foram expostos a problemas, assim como, quando tiveram ritmo intenso de trabalho (em decorrência de temporais). Assim como, houve similaridade entre os discursos dos eletricitas e encarregados de turma em relação à persistência para superar dificuldades e o desejo de investir esforços durante a realização de suas atividades. Da mesma maneira, observou-se que a grande maioria dos entrevistados (exceto um) demonstraram estratégias de defesa eficazes para transformar o cansaço, sofrimento ou estresse em sentimento de realização e satisfação.

4.2 ENGAJAMENTO NO TRABALHO: DIMENSÃO DEDICAÇÃO

A dimensão *Dedicação* caracteriza-se, por sua vez, como o significado, a inspiração, o entusiasmo, o orgulho vivenciado e manifestado pelo trabalhador em relação a sua atividade profissional (SCHAUFELI *et al.*, 2002). A *Dedicação* é o envolvimento que o sujeito tem com seu trabalho, assim como, o sentimento que proporciona prazer, desafio e reconhecimento (SCHAUFELI *et al.*, 2002; SCHAUFELI; BAKKER, 2004a). Tais características podem ser observadas nas falas que seguem:

(...) A gente trabalha de cabeça erguida, levanta com vontade pra vim trabalhar (...) O meu trabalho eu descrevo, nós sinceramente como um herói. Nós assim como um herói, porque a minha filha me falou isso aí, minha filha me disse assim “pai você é um herói” (...) o orgulho que a mãe da gente sente, bah isso levanta a autoestima (...) (EE-1).

(...) Olha eu descrevo hoje como um serviço muito, muito bonito pra mim, porque eu posso tá ajudando os outros, né? Levando energia pras pessoas que não tem! Às vezes nestes temporal mesmo, a gente vai pra fora e tem gente que tava 15, 20 dias sem luz. As pessoas enxergam a gente e dá uma alegria nas pessoas e a gente também fica feliz de poder tá ajudando os outros (...) (EL-1).

(...) Muito importante né? Se não é a gente, muita coisa não anda, lavoura, hospital, colégio, tudo, tudo depende de luz, né? Mesmo que tenha gerador, mas muitos lugares não tem. Tipo a vida meio que pará sem luz” (...) “É muito importante, como se diz, a gente, a gente ajuda no desenvolvimento da humanidade (...) (EL-3).

Em suas falas, os eletricitas e encarregados de turma manifestaram que a atividade profissional de quem atua no setor elétrico de alta tensão vai além do cumprir as atividades técnicas da função. Para os entrevistados é uma atividade desafiadora, surpreendente, pois todos os dias eles descobrem novos lugares, conhecem novas pessoas, aprendem a desenvolver as atividades de uma maneira diferente. Além disso, os entrevistados a descrevem como uma função que auxilia a sociedade em seu desenvolvimento, crescimento, assim como, auxilia no restabelecimento de energia em locais muito distantes das cidades, sentindo-se como verdadeiros ‘heróis’ da população.

Durante as entrevistas também existiram trabalhadores que mencionaram a questão de desenvolverem uma atividade de risco. O EL-2 descreve seu trabalho “*como um dos, um dos serviços mais perigoso eu acho. Tem mais né? tem brigadiano, mas eu acho que um de mais risco pra vida é o nosso (...)*”. Esta ideia também é complementada pela fala do EL-3 “*não é pra qualquer um né? Porque é um serviço bem arriscado, é bem difícil, às vezes complicado (...) pode morrer a qualquer dia, não é igual fica dentro de um escritório, no ar condicionado, tipo eu já tomei choque de raio, tomei indução (...)*”.

Mesmo com os riscos inerentes a função desempenhada ambos os entrevistados complementam suas falas mencionado que se identificam com o trabalho e que o descrevem como algo ‘bom’, conforme os trechos a seguir: (EL-2) “*eu acho bom trabalha, eu acho muito bom trabalha nesta área (...)*” “*Bah (pausa longa) eu não sei (pausa longa) eu me sinto feliz com o que faço (...)* eu não saio, foi o que eu aprendi a fazer e hoje se eu sair da empresa eu vou procurar outra empresa que trabalha no mesmo ramo; (EL-3) “*Eu acho muito bom (...), é bem difícil às vezes, mas tem que gostar mesmo, tem que ama, como eu amo!*”.

Dentro desta dimensão também foi possível observar que existem diferenças entre o significado agregado ao trabalho por parte dos eletricitas e por parte dos encarregados de turma. Estas discrepâncias ficam evidentes nas falas que seguem:

(...) Pra mim significa meu sustento, significa poder sustentar minha família. Eu não penso sair tão cedo daqui (...) (EL-1).

(...) Bah significa tudo né? Tudo é a profissão que eu gosto, é o sustento da minha família (...) (EL-4).

(...) Ser encarregado eu digo que é tu ser, é tu ter mais de uma família. Pelo seguinte através de mim, eu posso fazer uma coisa errada ali que não é só eu que vão largar, vão largar mais 4. Então, não quer dizer que eu tenho só minha família, entendeu? Eu tenho que cuidar a minha e a deles e eles tem que se sentir protegido trabalhando comigo, saber que quando chegar o problema eu vou resolver (...) (EE-2).

(...) Meu trabalho é fundamental, se eu não souber instruir eles do modo correto não funciona (...) (pausa) bom líder, eu acho que sou um bom líder porque eu tento deixar o mais confortável possível pra eles trabalharem. Não sou cri cri, não encho o saco, como se diz uma pessoa mais flexível porque eu sei como que é ter um encarregado muito rigoroso. Eu tento pegar a melhor parte de todos encarregados e levar no dia a dia (...) (EE-5).

Os eletricitas que participaram deste estudo evidenciaram que o significado do seu trabalho está vinculado diretamente a possibilidade de manter a subsistência sua e de suas famílias. Complementando esta percepção, os mesmos frisaram a questão de ser uma atividade que se identificam, não existindo o desejo de mudança de setor ou empresa. Já ao se analisar as falas dos encarregados de turma se percebeu que o trabalho está diretamente relacionado à satisfação e responsabilidade que estes possuem em gerir uma equipe. Os encarregados de turma são responsáveis pela execução das atividades em campo, são eles que garantem o

cumprimento dos protocolos de segurança, assim zelando pela vida de sua equipe. Para complementar está ideia cita-se o trecho da entrevista do EE-4 “*nós somos responsáveis por toda a equipe, somos conhecidos como guardiões da vida*”.

De acordo com Jin e Rounds (2012) o sujeito busca através do seu trabalho a realização dos seus objetivos, suas necessidades e também a sua autorrealização. Da mesma maneira, a atividade profissional tem caráter utilitário, adquirindo significado de cunho emancipatório e de afirmação de identidade para o trabalhador, uma vez que tende a exigir atribuições diferenciadas de cada sujeito para que ocorra a execução das atividades (DEJOURS, 2011). Porto e Tamayo (2007) complementam mencionando que o trabalho também se caracteriza como um produtor de bens de consumo ou serviços. Além disso, pode ser visto como agente de relações sociais que reflete o que é importante para o sujeito no ambiente de trabalho, oferecendo, assim, a oportunidade de o mesmo satisfazer as suas necessidades pessoais.

Ao se ponderar as falas dos participantes do estudo constata-se que estes demonstram altos níveis de *Dedicação* quanto ao seu trabalho. Os entrevistados evidenciaram que mesmo que a atividade seja de risco e que possui desafios constantes estes tendem a manter a inspiração quanto ao seu trabalho, orgulho “(*...*) *A gente trabalha de cabeça erguida, levanta com vontade pra vim trabalhar (...)*” (EE-1), assim como, agregando sentido as atividades “*Se não é a gente, muita coisa não anda, lavoura, hospital, colégio, tudo, tudo depende de luz, né?*” (EL-3); “*É uma profissão que tu gosta, fascinante, que cada dia tu descobre uma coisa diferente*” (EL-4) e significado agregado a atividades.

A dimensão *Dedicação* também foi evidenciada, pois os eletricitas e encarregados de turma demonstraram prazer, inspiração pela profissão que possuem, tendo reconhecimento por parte da família e da população: “*As pessoas enxergam a gente e dá uma alegria nas pessoas*” (EL-1); “*o meu trabalho eu descrevo, sinceramente como heróis (...)* pessoal chegar e dizer “*bah muito obrigado*” (EE-1).

4. 3 ENGAJAMENTO NO TRABALHO: DIMENSÃO ABSORÇÃO

A última dimensão analisada é conhecida como *Absorção*. A *Absorção* se caracteriza como um estado total de concentração, imersão, felicidade vivenciada pelo sujeito no ambiente de trabalho (SALANOVA; AGUT; PEIRO, 2005; SCHAUFELI; BAKKER, 2004a). Esta dimensão refere-se ao elevado nível de concentração que acarreta no trabalhador a percepção de que o tempo tende a passar rapidamente, assim como, o mesmo demonstra dificuldade para desligar-se de sua atividade profissional (SCHAUFELI *et al.*, 2002). Neste estudo tais características ficam evidentes nas falas que seguem:

(...) Passam rápido, iiiii correm as horas, porque nosso serviço é cronometrado, a gente tem hora pra tudo e passa rápido (ênfase nesta fala). A gente quando menos espera termina e tem que ir embora (...) Nós mantemos o foco no serviço ali, porque a gente não fica olhando toda hora no relógio, então a gente foca o serviço e quando foi ver, foi! (...) (EE-4).

(...) Passam rápido, passam rápido, a gente trabalhando passam rápido bã” (...) porque a gente fica focado naquilo ali né? E trabalha e nem vê o horário passar né?! A semana mesmo pra mim, passa que é um tapa, a gente nem vê, quando vê já é sexta-feira (...) (EL-5).

Conforme visualizado nas falas dos eletricitas e encarregados de turma se observa que os mesmos consideram que seu dia de trabalho tende a passar rapidamente. Em alguns casos, os entrevistados mencionaram que existem dias que tendem a passar mais lentamente, enquanto que outros tendem a passar de maneira rápida, o que parece ser evidenciado nos trechos das entrevistas a seguir:

(...) Depende do que a gente for fazer no dia. Quando for mais serviço, mas rapidinho passa né? Mas às vezes pouquinho coisa parece que não passa o dia (...) Eu gosto quando é bastante serviço. Quando é desligamento, quando é serviço pegado (...) mas o que mais acontece é o rápido, né? Porque quase sempre é pegadão assim, mas eu acho que passa bem ligeiro (...) (pausa) porque eu gosto de fazer o que eu toh fazendo. Sei lá, tu te interte ali na atividade, eu acho que é por causa disso (...) (EL-2).

(...) Depende do serviço que tu tah fazendo, é bem relativo porque, vamos ser bem realista, tem serviço que tu gosta de faze, sabe?! (...) Quando a gente tah trabalhando na rede, colocando poste, colocando cabo, coisa assim parece que o horário some, né? Quando tu vê já tah no horário de ir embora e tu pensa assim “ah poderia fazer mais um pouquinho daí tu vê bah, mas o horário não dá” (...) “o que mais acontece é de passar mais rápido (reflexão, pausa) por tu gostar, tu gostar de fazer está parte que te disse, lidar na rede (...) (EE-2).

Em suma, a partir da análise das falas dos eletricitas e encarregados de turma foi possível observar que os mesmos tendem a vivenciar em seu trabalho níveis intensos de concentração, foco, o que faz com que percam a noção de tempo (VAZQUEZ *et al.*, 2015). A partir dos relatos nota-se que os dias de trabalho tendem a passar de maneira rápida em decorrência da demanda de atividades, das viagens diárias que tendem a ser longas e pela identificação que estes trabalhadores têm com a sua atividade profissional. Porém, durante a realização das entrevistas e análise das falas não foi possível identificar dificuldade por parte dos eletricitas e encarregados de turma para desvincular-se de suas tarefas profissionais. Neste caso, a dimensão *Absorção* foi evidenciada em partes, pois os trabalhadores demonstraram foco, concentração, atenção, perda da noção do tempo, porém, não existe a manifestação de dificuldade para desligar-se das atividades laborais.

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa possibilitou analisar o Engajamento no Trabalho vinculando a atividade profissional de eletricitas e encarregados de turmas que atuam em uma concessionária de energia elétrica. É importante mencionar que a partir da análise foi possível observar que estes demonstram estar engajados em relação a sua atividade profissional, pois manifestaram em suas falas sentimentos de autoconfiança, fortalecimento, resiliência e resistência mesmo existindo desafios como: trabalho intenso de 12 horas diárias; viagens que duram semanas; necessidade de dormir no chão; se alimentar em horários não convencionais.

Este estudo também possibilitou observar que estes trabalhadores consideram sua atividade profissional como algo importante, que vai além do cumprimento de atividades técnicas. Eles manifestaram sentimentos de prazer, orgulho, realização pessoal que proporciona prazer, desafio e reconhecimento mesmo sendo está uma atividade de risco que os coloca frente a momentos de tensão e estresse. Além disso, os eletricitas e encarregados de turma demonstraram estar totalmente concentrados ao realizarem suas tarefas, o que tende a gerar a sensação de que o dia de trabalho passa rapidamente. No entanto, os mesmos não se mantêm vinculados a seu trabalho quando se encontram em momentos de descanso. Isto demonstra que, neste grupo de profissionais, a dimensão *Absorção* ocorre em partes, pois existe concentração intensa, mas não o envolvimento emocional em momentos e lazer.

Assim, este estudo contribuiu para o desenvolvimento teórico quanto ao conceito de Engajamento no Trabalho. Mas também, demonstrou a importância do trabalho realizado pelos eletricitas e encarregados de turma para a sociedade, pois eles são os responsáveis pela instalação, manutenção e restabelecimento da energia elétrica e que mesmo expostos diariamente a um trabalho desafiador, perigoso, que acarreta em pressão demonstraram estar engajados a sua atividade laboral.

Além disso, este estudo tende a contribuir para discussões e desenvolvimento de novos conhecimentos acerca de uma área que tem como objetivo principal promover a qualidade de vida dos sujeitos em seu ambiente de trabalho. O Engajamento no Trabalho tende a potencializar os sentimentos de satisfação, realização com o trabalho, os relacionamentos interpessoais, a criatividade, o trabalho cooperativo (ARAÚJO *et al.*, 2015).

REFERÊNCIAS

ALVES, A. E. **Habilidades de resiliência em distribuidora de energia elétrica: recrutamento, seleção e treinamento de eletricitas e operadores do centro de operações da distribuição.** Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2016.

ARAÚJO, M. A.; ALPUIM, M.; RIVERO, C.; MARUJO, H. A. Possibilidades para envelhecer positivamente: Um estudo de caso com base na psicologia positiva. **Revista E-Psi**, jan. 2015.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** Lisboa: ed. 70, 2014.

BAKKER, A. B.; LEITER, M. P. Where to go from here: Integration and future research on work Engagement. In: BAKKER, A. B.; LEITER, M. P. **Work Engagement: a handbook of essential theory and research** New York: **Journal Psychology Press.** 2010.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; SANZ-VERGEL, A. I. Burnout and work engagement: The JD–R approach. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v.1, n. 1, p. 389-411, 2014.

CAPITÃO, C. G., SCORTEGAGNA, S. A., BAPTISTA, M. N. A Importância da Avaliação Psicológica na Saúde. **Avaliação Psicológica**, v.4, n.1, p. 75-82, 2005.

DEJOURS, C. Trabalhar não é derrogar. **Laboreal – Uma plataforma virtual sobre El trabajo real.** v. VII, n. 1, p. 76 – 80, 2011.

DEMEROUTI, E.; NACHREINER, F.; BAKKER, A. B.; SCHAUFELI, W. B. The Job Demands-Resources Modelo of Burnout. **Journal of Applied Psychology.** vol. 86. n. 3, p. 499-512, 2001.

DENZIN, N. K.; LINCON, Y. S. **Handbook of qualitative research.** 2 ed. Beverly Hills, CA: Sage Publications Inc., 1994. 10.

FREDRICKSON, B. L. The role of Positive Emotions in Positive Psychology. The broaden-and-build theory of positive emotions. **Am Psychol.** mar. 56 (3), p. 218 –226, 2001.

JIN, J.; ROUNDS, R. Stability and change in work values: A meta-analysis of longitudinal studies. **Journal of Vocational Behavior**, v. 80, n.2, p. 326-339, 2012.

MACHADO, P. G. B.; MARTINS, P. C. P.; PEREIRA, A. M. B. Engajamento no Trabalho em Profissionais de uma Empresa de Transporte Público Urbano. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 32, n. 79, p. 175-185, Supl 1., 2013.

MAGNAN, E. S.; VAZQUEZ, A. C. S.; PACICO, J. C.; HUTZ, C. S. Normatização da Versão Brasileira da Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, v.15, n. 2, 2016.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. ed. 6. Porto Alegre: Bookman. 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. ed. 6. São Paulo: Atlas. 2010.

MARTINS, P. C. P.; MACHADO, P. G. B.; PEREIRA, A. M. T. B. Engajamento no Trabalho: uma discussão teórica. **Fractal, Revista Psicologia**, v. 25, n. 3, p. 629-644, set./dez. 2013

MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. ed. 12, São Paulo: Hucitec. 2010.

OLIVEIRA, D. F.; FERREIRA, M. C. O impacto das percepções de justiça organizacional e da resiliência sobre o engajamento no trabalho. **Estudos de Psicologia** (Campinas), v. 33, n. 04, out.-dez, p. 747-755, 2016.

PORTO, J. B.; TAMAYO, A. Estrutura dos valores pessoais: A relação entre valores gerais e laborais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.23, n.1, p. 63-70, 2007.

SACCOL, A. Z. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. **Revista de Administração – UFSM**, v. 2, n. 2, p. 250-269, 2009

SALANOVA, M.; AGUT, S.; PEIRO, J. M. Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. **Journal of Applied Psychology**, 90, p. 1217-1227, 2005.

SCOPINHO, R. A. Privatização, Reestruturação e Mudanças nas Condições de Trabalho: o caso do setor de energia elétrica. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. 2002.

SCHAUFELI, W.; DIJKSTRA, P.; VAZQUEZ, A. C. **Engajamento no Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2013.

SCHAUFELI, W. B. What is Engajamento? In C. Truss et al. (Eds), **Employee Engagement in Theoiry and Practice**. London: Routledg. 2014.

SCHAUFELI, W. & BAKKER, A. B. Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement: A multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**, 25, p. 293-315 (2004a).

SCHAUFELI, W.; BAKKER, A. B. Test Manual for the Utrecht Work Engajamento Scale. **Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands**. (2004b) Disponível em: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWE_S_English.pdf. Acesso em: 10 jan. 2017.

SCHAUFELI, W.; BAKKER, A. B. **Escala de Engagement no Trabalho de Utrecht**. 2004b. Traduzido por Porto-Martins, P. C., Pasqualotto, R. A. & Benevides-Pereira, A. M. (2009). Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/manual-UWES-BR.pdf>. Acesso em 10 jan. 2017.

SCHAUFELI, W. B.; MARTINEZ, I. M.; PINTO, A. M. P.; SALANOVA, M.; BAKKER, A. B. Burnout and Engagement in University Students: a cross national study. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, 33, p. 464-481, 2002.

SCHAUFELI, W. B.; TARIS, T. W.; VAN RHENEN, W. Workaholism, Burnout and Engajamento: three of a kind or three different kinds of employee well-being? **Applied Psychology: international Review**, v.57, n.2, p. 173–203, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M. **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed. 2014.

Yin, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. ed. 2. Porto Alegre: Bookman. 2010.

YIN, R. K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso. 2016.

VAZQUEZ, A. C. Z.; MAGNAN, E. S.; PACICO, J. C.; HUTZ, C. S. Adaptação e Validação da versão brasileira da Utrecht Work Engagement Scale. **Psico-USF** (Impresso), v. 20, p. 207-217, 2015.

XNATHOPOULOU, D. *et al.* When do Job Demands Particularly Predict Burnout? The moderating role of job resources. **Journal of Managerial Psychology**, 22, p. 766-786, 2007.

ZANELLI, J. C. (2010) **Estresse nas Organizações de Trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artmed.