

## **ENGAJAMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO EM UMA CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA<sup>1</sup>**

## **WORK ENGAGEMENT: A STUDY IN AN ELECTRICITY CONCESSIONAIRE**

Bruna Brandt de OLIVEIRA<sup>1</sup>  
Vania de Fátima Barros ESTIVALETE<sup>2</sup>  
Amanda Oliveira RAMADAM<sup>3</sup>

Recebido em: 05/05/2020

Aceito em: 05/08/2020

### **RESUMO**

O objetivo deste estudo consiste em analisar o Engajamento no Trabalho praticado por eletricitistas e encarregados de turma, que atuam em uma Concessionária de Energia Elétrica localizada no estado do Rio Grande do Sul - Brasil. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo, valendo-se de metodologia qualitativa. A coleta de dados ocorreu por meio de uma entrevista individual, semiestruturada, composta por 6 questões abertas que foram realizadas com 12 eletricitistas e encarregados de turma da concessionária de energia elétrica. O roteiro de entrevista foi desenvolvido com base na Escala de Engajamento de Trabalho Utrecht (UWES) de Vazquez et al. (2015), e a análise de conteúdo foi efetivada por meio das categorias definidas a priori: Vigor, Dedicção e Absorção. Os principais resultados encontrados demonstram que os trabalhadores estão engajados em relação a sua atividade profissional, pois manifestaram em suas falas sentimentos de autoconfiança, fortalecimento, resiliência e resistência.

**Palavras-chave:** Engajamento no Trabalho. Análise qualitativa. Setor Eletricitário.

### **ABSTRACT**

The objective of this study is to analyze the Engagement at Work practiced by electricians and class supervisors who work in an Electricity Concessionary located in the state of Rio Grande do Sul - Brazil. For that, a descriptive research was carried out, using qualitative methodology. The data collection took place through an individual, semi-structured interview, composed of 6 open questions that were carried out with 12 electricians and in charge of the

---

<sup>1</sup>Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

<sup>2</sup>Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

<sup>3</sup>Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

electric utility company. The interview script was developed based on the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Vazquez *et al.* (2015) an analysis of the content was carried out through categories registered a priori: Vigor, Dedication and Absorption. The main results found demonstrate that workers are engaged in relation to their professional activity, as they expressed feelings of self-confidence, strengthening, resilience and resistance in their speeches.

**Keywords:** Engagement at Work. Qualitative analysis. Electrical Sector.

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é considerado como a atividade central na vida de uma pessoa, portanto pode influenciar diretamente em sua saúde física e/ou psíquica, assim como no relacionamento interpessoal que esse estabelece com colegas e líderes da organização (DEJOURS, 2011). O trabalhador, por sua vez, está exposto 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).

Essa relação entre trabalho-sujeito pode ser discutida a partir do conceito de Engajamento no Trabalho, o qual se caracteriza como um estado mental, positivo, disposicional, de prazer intenso que está diretamente interligado à ação laboral (SCHAUFELI, 2014). O trabalhador engajado apresenta níveis elevados de sentimento de prazer, bem-estar, inspiração, sendo esse um estado intenso e positivo em relação à execução do trabalho e não necessariamente às tarefas, às metas organizacionais ou às 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. Essas variáveis vinculam-se mutuamente e estão presentes no ambiente organizacional (CAPITÃO; SCORTEGAGNA; BAPTISTA, 2005). Percebe-se que os indivíduos engajados com seu trabalho são os que vivenciam altos níveis de prazer (PORTO; MARTINS; OLIVEIRA-SILVA, 2019) e tendem a influenciar de maneira positiva as organizações onde trabalham, desempenhando suas tarefas com maior qualidade e cuidado (OLIVEIRA; FERREIRA, 2016). Assim, estudos envolvendo o engajamento no trabalho podem trazer contribuições significativas para o contexto laboral na medida em que se trata de um assunto ainda pouco explorado no meio acadêmico brasileiro (OLIVEIRA; ROCHA, 2017; PORTO; MARTINS; OLIVEIRA-SILVA, 2019).

Além disso, este estudo assume relevância do ponto de vista gerencial, influenciando no desenvolvimento e manutenção de emoções como felicidade, alegria, entusiasmo, acarretando melhorias na saúde física e psíquica dos trabalhadores (CAVALCANTE; SIQUEIRA; KUNIYOSHI, 2014). Complementando as razões apresentadas, esta pesquisa também se justifica, porque trará benefícios práticos para as organizações, gerando vantagens competitivas em relação aos seus concorrentes (CAVALCANTE; SIQUEIRA; KUNIYOSHI, 2014; OLIVEIRA; FERREIRA, 2016) e melhoria do ambiente de trabalho.

Frente a esse cenário, é possível mencionar a atuação profissional de eletricitistas e encarregados de turma que atuam em concessionárias de energia elétrica. Esses 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). Esses riscos surgem, em decorrência da própria atividade ou do contexto de trabalho, pois eles poderão operar redes de alta tensão energizadas ou não. Esses trabalhadores realizam também atividades em campo aberto e, desse 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 (ALVES, 2016; SCOPINHO, 2002). Em alguns casos, os funcionários ficam de sobreaviso, portanto, mesmo estando de folga, devem estar de prontidão para atender os chamados de emergência (ALVES, 2016; SCOPINHO, 2002).

Tais elementos elucidam a importância do engajamento no trabalho nesse contexto. Partindo das considerações realizadas, delimitou-se o seguinte problema de pesquisa: como os eletricitistas 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, este estudo tem como objetivo analisar o Engajamento no Trabalho praticado por eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma Concessionária de Energia Elétrica localizada no estado do Rio Grande do Sul - Brasil.

Em síntese, a realização desta pesquisa vislumbra oportunidades de melhor compreender o Engajamento no Trabalho, sob a perspectiva de eletricitistas e encarregados de turma, para entender as possíveis relações que se formam entre esses colaboradores e seu contexto de trabalho. Espera-se que a presente pesquisa sirva como uma ferramenta gerencial, despertando a atenção dos gestores para a importância de refletirem criticamente sobre a necessidade de formular práticas eficazes, principalmente no que tange à área de gestão de pessoas.

Este estudo contou com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e está organizado em cinco capítulos. 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**

Diversas definições sobre engajamento no trabalho são encontradas na literatura (OLIVEIRA; ROCHA, 2017). Neste estudo, 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; Dedicção e Absorção (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013).

Por Vigor compreendem-se níveis elevados de persistência e energia, mesmo quando o trabalhador é exposto a problemas e dificuldades. A Dedicção 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 dessa (KULIKOWSKI, 2017; 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 leva a continuar desenvolvendo sua tarefa, mesmo que já a 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).

Os sujeitos engajados se dedicam, pois sentem prazer em desenvolver sua tarefa e não porque sentem compulsão interna em fazê-la. Esses trabalhadores também desenvolvem mais aspectos físicos, cognitivos e emocionais, que podem refletir em um melhor desempenho no trabalho (OLIVEIRA; ROCHA, 2017). Profissionais engajados trabalham durante longos períodos, 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 um modelo teórico utilizado para operacionalizar o estudo do Engajamento no Trabalho. Esse 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) (VAZQUEZ et al., 2016). Por demandas se compreende todos os aspectos vinculados ao ambiente do trabalho que exigem do trabalhador esforços psíquicos e fisiológicos, ligados aos processos emocionais, cognitivos e físicos, existindo o risco de sobrecarregá-lo, acarretando o surgimento de fadiga (VAZQUEZ; SCHAUFELI, 2019). 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 lidar com as exigências e satisfazer suas necessidades psicológicas e, assim, atingir as metas de trabalho (BAKKER; LEITER, 2010; SCHAUFELI, 2018; VAZQUEZ; SCHAUFELI, 2019).

## 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 esse poderá influenciar diretamente no desenvolvimento de um ambiente organizacional positivo (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013). Trabalhadores engajados geram benefícios e consequências positivas para si mesmos, como também, para seus pares e para a organização, existindo uma relação positiva entre o Engajamento no Trabalho e o desempenho do sujeito (YONGXING et al., 2017). 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 esses 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 (PORTO-MARTINS; MACHADO; BENEVIDES-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 isso, tende a adoecer, fisicamente e/ou psiquicamente, com menor frequência (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUES, 2013; SAKURAYA *et al.* 2017).

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 Xnathopoulou *et al.* (2007), quando o sujeito experiencia momentos de emoções positivas, esse 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, autoeficácia 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, esse 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 vivenciadas 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). Portanto, colaboradores engajados com o trabalho podem ser compreendidos como uma vantagem competitiva para a organização frente aos seus concorrentes (ERUM; ABID; CONTRERAS, 2020).

### 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 à 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 necessária sua construção.

Com o intuito de alcançar o objetivo deste estudo, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo. Essa 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 utilizado 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, esta 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. Essa iniciou suas atividades em uma cidade do interior do RS, mas no momento atende a 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 dessa organização foi marcada pela evolução, busca pela qualidade, bem-estar e desenvolvimento dos seus trabalhadores. Esse 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.

Para a realização das entrevistas, foi definido previamente o número de 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 e 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. Esse 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); Dedicção (composta por cinco itens); Absorção (composta por seis itens).

Portanto, para o presente estudo, julgou-se pertinente trabalhar com categorias de análise definidas a priori, sendo elas: Vigor; Dedicção; 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**

<b>Categorias</b>	<b>Definição</b>	<b>Perguntas que nortearam as entrevistas</b>
<b>Vigor</b>	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?

<b>Dedicação</b>	Configura-se como orgulho, entusiasmo, inspiração, significado agregado à tarefa/trabalho realizado.	- Para você, qual o significado do seu trabalho? - Como você o descreve?
<b>Absorção</b>	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, essa, 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**

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

eletricistas e encarregados de turma que participaram deste estudo, é possível observar a presença desta dimensão no dia a dia destes trabalhadores:

(...) Teve dias (*sic*) 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, durmimos 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 descobri, 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, alimentar-se 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 a 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 (DEJOURS, 2011). Segundo Dejours (2011), além da relação que se estabelece entre o sujeito e seu trabalho, existe o estado de normalidade. Esse 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-se 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 (...).

Dos 12 participantes deste estudo, percebeu-se a existência da dimensão Vigor em 11 trabalhadores, tendo como exceção o entrevistado nomeado como EL-5. O Vigor se manifestou nos eletricitistas e encarregados como sentimentos de fortalecimento, energização, resiliência e resistência em momentos em que 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 eletricitistas 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 Dedicção 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 Dedicção 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 eletricitistas 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 à função desempenhada, ambos os entrevistados complementam suas falas mencionando 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 amar, como eu amo!”.

Dentro desta dimensão, também foi possível observar que existem diferenças entre o significado agregado ao trabalho por parte dos eletricitistas e por parte dos encarregados de turma. Essas 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 eletricitistas que participaram deste estudo evidenciaram que o significado do seu trabalho está vinculado diretamente à possibilidade de manter a sua subsistência e de suas famílias. Complementando essa percepção, eles frisaram a questão de ser uma atividade com a qual se identificam, não existindo o desejo de mudança de setor ou empresa. Já, ao se analisarem as falas dos encarregados de turma, percebeu-se que o trabalho está diretamente relacionado à satisfação e responsabilidade que esses 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 essa 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 esses demonstram altos níveis de Dedicção quanto ao seu trabalho. Os entrevistados evidenciaram que, mesmo que a atividade seja de risco e que possua desafios constantes, esses 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 Dedicção 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, observa-se que eles 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 esses 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 vinculado à 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 esses 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; alimentar-se 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 proporcionam prazer, desafio e reconhecimento, mesmo sendo essa uma atividade de risco que os coloca frente a momentos de tensão e estresse.

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, eles não se mantêm vinculados a seu trabalho quando se encontram em momentos de descanso. Isso demonstra que, nesse grupo de profissionais, a dimensão Absorção ocorre em partes, pois existe concentração intensa, mas não o envolvimento emocional em momentos de 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 (ARAUJO et al., 2015).

Devem ser destacadas algumas limitações deste estudo. Entre elas o fato de fazer uso de uma amostra, uma vez que incluiu informações a respeito dos trabalhadores de uma única organização (estudo de caso). Além disso, as categorias de análise do Engajamento no Trabalho foram delimitadas a priori, podendo ser um fator limitante para este estudo, assim como a subjetividade imbricada nas pesquisas de cunho qualitativo.

Em pesquisas futuras, sugere-se a ampliação das discussões sobre o Engajamento no Trabalho, confrontando com os resultados aqui encontrados. Sugere-se também que os estudos futuros investiguem as interações do Engajamento no Trabalho com outras temáticas relacionadas à área de comportamento organizacional, aprofundando as investigações e oferecendo elementos que ampliem a compreensão dos fenômenos investigados.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, A. E. **Habilidades de resiliência em distribuidora de energia elétrica:** recrutamento, seleção e treinamento de eletricitistas e operadores do centro de operações da distribuição. Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2016.
- ARAUJO, M. A. et al. Possibilidades para envelhecer positivamente: Um estudo de caso com base na psicologia positiva. **Revista E-Psi**, 2015.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70. ed. Lisboa, 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.
- CAVALCANTE, M. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; KUNIYOSHI, M. S.. Engajamento, bem-estar no Trabalho e Capital Psicológico: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. **Revista Pensamento & Realidade**, v. 29, n. 4, 2014.

DEJOURS, C. Trabalhar não é derrogar. Laboreal – **Uma plataforma virtual sobre El trabajo real**, v. 7, n. 1, p. 76 – 80, 2011.

DEMEROUTI, E. *et al.* The Job Demands-Resources Modelo of Burnout. **Journal of Apphed Psychology**, v. 86. n. 3, p. 499-512, 2001.

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

ERUM, H.; ABID, G.; CONTRERAS, F. The calling of employees and work engagement: the role of flourishing at work. **Business, management and education**, v. 18, n. 1, p. 14-32, 2020.

FREDRICKSON, B. L. The role of Positive Emotions in Positive Psychology. The broaden-and-build theory of positive emotions. **Am Psychol**, v. 56, n.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.

KULIKOWSKI, K. Do we all agree on how to measure work engagement? Factorial validity of Utrecht Work Engagement Scale as a standard measurement tool – a literature review. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health**. 30(2):161–175, 2017.

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, 2013.

MAGNAN, E. S. et al. 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**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman. 2012.

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

PORTO-MARTINS, P. C.; MACHADO, P. G. B.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Engagemnto no trabalho: uma discussão teórica. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 25, n. 3, p. 629-644, 2013.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde**. 12. ed. 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.

OLIVEIRA, L. B.; ROCHA, J. C. Engajamento no trabalho: antecedentes individuais e situacionais e sua relação com a intenção de rotatividade. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 19, n. 65, p. 415-431, 2017.

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.

PORTO, J. B.; MARTINS, E. C.; OLIVEIRA-SILVA, L. C. Quanto mais melhor? O efeito da compatibilidade pessoa-trabalho no engajamento. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 4, p. 827-835, 2019.

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**, v. 90, p. 1217-1227, 2005.

SAKURAYA, A. et al. Job crafting, work engagement, and psychological distress among Japanese employees: a cross-sectional study. **Sakuraya et al. BioPsychoSocial Medicine**, 11:6 DOI 10.1186/s13030-017-0091-y, 2017.

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 Engangement in Theoiry and Practice**. London: Routledg. 2014.

SCHAUFELI, W. B. O que é engajamento? In: Claudio S. Hutz & Ana C. S. Vazquez (Eds.). **Aplicações da psicologia positiva. organização e trabalho**. São Paulo: Hoegrefe, 2018. p. 33-62.

SCHAUFELI, W.; BAKKER, A. B. Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement: A multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**, v. 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.

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**, v. 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**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2010.

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

YONGXING, G. et al. Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. **Anales de psicología**, vol. 33, no 3 (october), 708-713, 2017.

VAZQUEZ, A. C. Z. et al. Adaptação e validação da versão brasileira da Utrecht Work Engagement Scale. **Psico-USF (Impresso)**, v. 20, p. 207-217, 2015.

VAZQUEZ, A. C. S. et al. Avaliação do engajamento das pessoas com seu trabalho: a versão brasileira da escala Utrecht de engajamento no trabalho (UWES). In Hutz, C. S. (Org.). **Avaliação em psicologia positiva, técnicas e medidas**. São Paulo: Hogrefe, 2016. p. 75-89.

VAZQUEZ, A.; SCHAUFELI, W. Contribuições da psicologia positiva para a área organizacional e do Trabalho. In C. T. Reppold, & L. S. Almeida. (Eds.). **Psicologia positiva: educação, saúde e trabalho**. Porto: CERPSI, 2019. p. 105-134.

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. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artmed. 2010.