

# **Comportamento de Cidadania Organizacional e Engajamento no Trabalho: Um Olhar à Luz dos Eletricistas e Encarregados de Turma de uma Concessionária de Energia Elétrica<sup>1</sup>**

## **Resumo**

**Este estudo teve como objetivo investigar a relação entre o Comportamento de Cidadania Organizacional e o Engajamento no Trabalho sob a perspectiva de eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no Brasil. Para se alcançar tal objetivo realizou-se uma pesquisa descritiva, quantitativa que utilizou como estratégia o estudo de caso. A coleta de dados ocorreu com colaboradores uma concessionária de energia elétrica. Como principais resultados ressalta-se a existência de relações entre o CCO e o Engajamento no Trabalho a partir das Dimensões *Divulgação da Imagem Organizacional* e *Vigor*.**

**Palavras-chave: Comportamento de Cidadania Organizacional. Engajamento no Trabalho. Concessionária de Energia Elétrica.**

---

<sup>1</sup> Agradecimento ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio recebido para a execução desta pesquisa.

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a atividade laboral também passou a ser vivenciado como possibilidade de autodesenvolvimento, ação cooperativa, envolvimento em atividades prazerosas e realização pessoal (Carmo, Guimarães & Caeiro, 2017). Para estes autores, o trabalho é considerado como parte integrante da vida do sujeito e resta ao trabalhador fazer algo, lutar, apresentar propostas para tornar a atividade profissional prazerosa.

Ao desempenharem suas atividades produtivas, os trabalhadores criam expectativas quanto à capacidade da organização em atender suas necessidades pessoais, sociais e materiais. Em contrapartida, a organização acredita que seus trabalhadores estejam motivados e envolvidos para que as metas e eficiência institucional sejam alcançadas. Então, observa-se uma relação entre múltiplos atores, onde se procura alinhar os objetivos pessoais e organizacionais com a finalidade de que ocorra o desenvolvimento dos trabalhadores e da organização (Vazquez, Magnan, Pacico & Hutz, 2015). Nesse sentido, torna-se relevante ampliar a compreensão sobre a análise dos construtos de Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) e do Engajamento no Trabalho.

Smith, Organ e Near (1983) definem o CCO como uma ação individual que não está formalmente prescrita na função que o trabalhador desempenha. No ano de 1997 Organ redefine o CCO como as “atividades que apoiam o ambiente social e psicológico em que o desempenho das tarefas tem lugar” (Organ, 1997, p. 95). Já o Engajamento no Trabalho tem como intuito estudar e descrever os sentimentos positivos (prazer, satisfação) que o trabalhador vivencia em seu ambiente de trabalho, onde procura equilibrar a demanda e recursos quanto à realização das tarefas profissionais, mantendo, assim, a saúde física e psicológica (Schaufeli, Dijkstra & Vazquez, 2013).

Portanto, o CCO e o Engajamento no Trabalho estão atrelados a ações e sentimentos positivos manifestados pelo sujeito em relação ao seu trabalho. Neste estudo, tem-se como objetivo investigar a relação entre o Comportamento de Cidadania Organizacional e o Engajamento no Trabalho sob a perspectiva de eletricitistas e encarregados de turma que atuam em uma concessionária de energia elétrica localizada no Rio Grande do Sul – Brasil. A escolha em realizar esse estudo com tais profissionais ocorreu, pois esses atuam em uma atividade considerada perigosa, penosa e insalubre que poderá ocasionar danos à saúde psíquica e física do trabalhador, como também, de seus colegas e a população em geral (Alves, 2016).

## REVISÃO TEÓRICA

### *O conceito de CCO: surgimento e desenvolvimento*

Na década de 1980 surgiram novas investigações atreladas à ação dos sujeitos dentro das organizações, esta área de pesquisa conquistou espaço significativo nos estudos a respeito do comportamento organizacional. Este novo construto denominado Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO) tem como finalidade explicar o porquê de alguns trabalhadores manifestarem ações espontâneas, excedendo os limites do contrato formal de trabalho, contribuindo para com a organização à qual pertencem. Enquanto que outros tendem a realizar somente aquelas tarefas que estão descritas no contrato formal de trabalho (Gomes, Bastos, Mendonça Filho & Menezes, 2014).

No ano de 1983, os estudos realizados por Bateman e Organ, como também, Smith, Organ e Near, possibilitaram a primeira operacionalização do CCO. Na obra de Bateman e Organ (1983) o CCO é definido como atos ou ações que são úteis a organização, não sendo estabelecido como uma obrigação concernente a contratos formais de trabalho, ou mesmo, induzidos a partir de garantias de recompensa contratual. Desta maneira, trata-se de um comportamento de contribuição espontânea onde cabe ao sujeito decidir se o realizará.

Após receber críticas a respeito da conceitualização do CCO, Organ (1997) sugeriu alterações, passando a compreendê-lo como o desempenho contextual que sustenta o ambiente psicológico e social onde são realizadas as tarefas. Então, o CCO passa a ser definido como uma combinação de condutas espontâneas e interpessoais que servem como base para o ambiente social e psicológico, podendo proporcionar futuras recompensas ao trabalhador, porém estas são indiretas e não formais, não sendo garantidas por meio de contrato (Organ, 1997). Então, o CCO é caracterizado por três dimensões: *Divulgação da Imagem Organizacional; Sugestões Criativas; Cooperação com os Colegas*.

Por *Divulgação da Imagem Organizacional* se compreende os elogios e comportamentos positivos que os trabalhadores realizam em prol da organização com o intuito de defendê-la quando pessoas externas expressam opiniões negativas em relação a ela. A dimensão definida como *Sugestões Criativas* reflete a preocupação que os trabalhadores têm em manifestar ideias inovadoras para seus superiores com o objetivo de aperfeiçoar as atividades que realizam. Já a dimensão *Cooperação com os Colegas* se caracteriza como aquelas ações que são manifestadas em prol dos colegas de trabalho quando estes apresentam problemas pessoais ou estão com dificuldade em realizar suas tarefas (Bastos, Siqueira & Gomes, 2014).

O CCO envolve a escolha de investimento de recursos emocionais, cognitivos e físicos em tarefas que vão além do que é tecnicamente exigido (Bolino, Harvey, Hsiung & LePine, 2015). Considerando os pressupostos expostos é possível relacionar o construto de CCO com o Engajamento no Trabalho, pois se considera o Engajamento no Trabalho como um estado afetivo, motivacional e positivo de realização vinculado à atuação profissional (Bakker & Leiter, 2010). Portanto, em ambos os conceitos se considera que o sujeito realiza, no contexto organizacional, comportamentos espontâneos, investindo seus recursos emocionais, cognitivos e físicos para a realização do trabalho (Schaufeli, Dijkstra & Vazquez, 2013).

### *Engajamento no Trabalho: conceito e suas implicações*

Os estudos realizados com o conceito de Engajamento no Trabalho são recentes já que um dos primeiros pesquisadores a conceituá-lo academicamente foi Willian A. Kahn em 1990. Após a conceituação de Kahn (1990) o Engajamento passou a ser discutido como um conceito oposto à síndrome de *burnout* que se caracterizava por níveis elevados de energia, envolvimento e eficácia, tendo como possíveis resultados a satisfação e o prazer vinculados ao trabalho (Maslach & Leiter, 1997).

Em contrapartida, Schaufeli (2013) definiu o Engajamento como um construto ortogonalmente relacionado com a síndrome de *burnout*, entretanto sendo este um conceito distinto. Assim, estes autores definiram o Engajamento no Trabalho como um estado emocional, afetivo, motivacional e positivo, vinculado à atuação profissional. O Engajamento implica, então, em um sentimento de realização, persistente no tempo, vinculado a um estado emocional e psicológico caracterizado por três dimensões: *Vigor*; *Dedicação*; *Concentração* (Vazquez *et al.*, 2015).

O elemento *Vigor* é vivenciado como sentimento de fortalecimento, energização, autoconfiança, resistência, resiliência. A *Dedicação* é um estado de entusiasmo, inspiração, desafio, orgulho, significado agregado às tarefas realizadas. A *Concentração* implica no sujeito estar plenamente concentrado e feliz na realização de seu trabalho, sentir suas tarefas como desafiadoras, demonstrando dificuldade para se desligar das atividades que realiza (Martins, Machado & Pereira, 2013).

Portanto, para potencializar o Engajamento no Trabalho a organização deve desenvolver um ambiente de qualidade onde seus trabalhadores sintam prazer e satisfação ao realizarem as suas atividades. Da mesma maneira, é fundamental que potencialize os talentos, conhecimentos, habilidades e necessidades dos sujeitos. Com ações planejadas a organização poderá influenciar de maneira positiva as relações sociais dentro do espaço laboral, auxiliando

na promoção da saúde do trabalhador, potencializando o Engajamento no Trabalho (Oliveira & Rocha, 2017; Schaufeli, 2013).

Uma vez iniciado o processo de Engajamento, este tende a se perpetuar, pois o sujeito atribui um significado positivo a seu trabalho, sentindo prazer na atividade que realiza. Tal processo, conhecido como ‘espiral positiva’, se mantém de forma contínua e crescente desde que existam intervenções e ações construtivas (Schaufeli, 2013). Então, para que se efetive a ‘espiral positiva’ é importante que a organização desenvolva estratégias para que seus líderes e demais trabalhadores avaliem constantemente suas ações, pois, assim, é possível gerar intervenções que acarretem em sentimentos positivos (Tracy, Matta & Victoria, 2016).

## **METODOLOGIA**

Com o intuito de se alcançar os objetivos deste estudo foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo. Já em relação à estratégia, este se configurou como um Estudo de Caso que utilizou a abordagem quantitativa para realizar a coleta e análise dos dados.

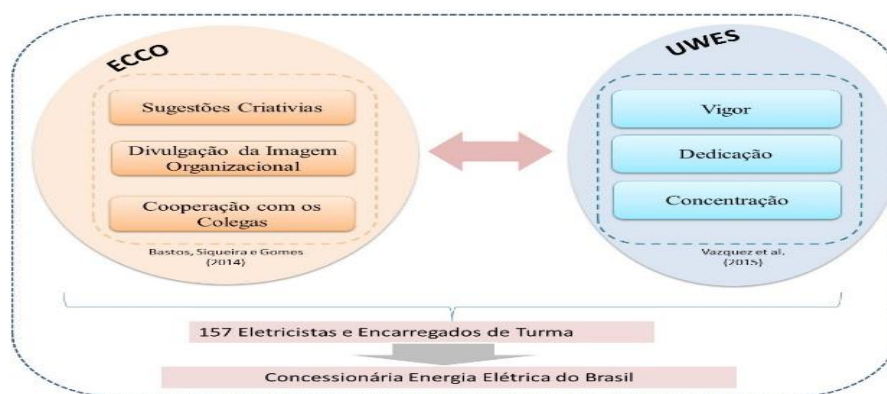
A organização, objeto de análise, é uma concessionária de energia elétrica que iniciou suas atividades no ano de 1989 em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul (RS). No momento, a empresa possui 10 unidades de produção que atende mais de 60 municípios do RS. Os serviços prestados são: construção, operação, manutenção de redes de transmissão e distribuição de energia elétrica.

A população alvo desta pesquisa foram os 227 trabalhadores, de ambos os sexos, sem restrição de idade, que realizavam, a no mínimo 6 meses, a função de eletricitas e encarregados de turma pelo regime de *Consolidação das Leis do Trabalho* (CLT). Neste estudo, os participantes foram selecionados por meio da amostragem probabilística aleatória, com nível de confiança de 95% e com erro padrão de 5% (Hair, William, Babin & Anderson, 2009). Desta forma, seria necessária a aplicação de 142 questionários, entretanto foram aplicados 167 questionários, onde se manteve como amostra 157, pois 10 questionários precisaram ser invalidados em decorrência de erros no preenchimento.

No que diz respeito ao perfil dos participantes, observou-se que todos eram do gênero masculino (100%). O trabalhador considerado como mais novo apresentou 20 anos e o mais velho 51 anos. No que diz respeito à escolaridade, a grande maioria dos participantes possui ensino médio completo (49,7%), seguido do ensino médio incompleto (21%). As análises também demonstraram que 78,3% eram eletricitas e 21,7% eram encarregados de turma.

Como método de coleta de dados foi aplicado um questionário elaborado a partir de dois modelos. O primeiro refere-se a Escala de Comportamento de Cidadania Organizacional

(ECCO) resenhada por Bastos, Siqueira e Gomes (2014), composta por 14 itens que estão distribuídos em três dimensões: *Sugestões Criativas*, *Divulgação da Imagem da Organização* e *Cooperação com os Colegas*. Este instrumento apresenta 5 pontos na escala *likert* que varia de 1 (nunca faço) a 5 (sempre faço). O segundo foi a Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho (UWES) desenvolvida por Schaufeli e Baker (2003) traduzida por Angyst, Benevides-Pereira e Porto-Martins (2009) e validada por Vazquez *et al.* (2015). Esta possui 17 itens que estão distribuídos em três dimensões: *Vigor*, *Dedicação* e *Concentração*. A UWES apresenta 7 pontos na escala *likert* que varia de 0 (nunca) a 6 (todo dia/sempre). Para facilitar a compreensão apresenta-se o desenho da pesquisa, conforme a Figura 1.



**Figura 1.** Desenho da Pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Bastos Siqueira e Gomes (2014) e Vazquez *et al.* (2015).

Os dados foram analisados com o apoio do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) onde se realizou a análise descritiva da amostra, análise fatorial exploratória, Alpha de Cronbach e Coeficiente de Correlação de Pearson (Hair *et al.*, 2009).

## RESULTADOS

### *CCO: a visão dos eletricistas e encarregados de turma*

Com o intuito de identificar o CCO praticado pelos eletricistas e encarregados de turma em seu ambiente de trabalho se realizou a técnica estatística conhecida como análise fatorial exploratória. Iniciou-se as análises através dos testes de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e de Esfericidade de Bartlett e os resultados obtidos para o KMO (coeficiente de 0,862) e o teste de Esfericidade de Bartlett (sig 0,000) foram relevantes para esta amostra.

Em seguida foram analisadas as comunalidades e, assim, foi necessária a exclusão de duas variáveis (CCO2 e CCO7), pois estas apresentaram valores inferiores a 0,5. Posteriormente, para a extração dos fatores se utilizou o critério dos autovalores (*eigenvalues*)

maiores que 1,0 (Hair *et al.*, 2009). Desta maneira, foram obtidos três fatores sendo que o primeiro fator concentrou 27,269% da variância total e os três, em conjunto, explicaram 65,016% da variância,

Como resultado final se identificou 3 fatores que apresentaram índices superiores a 0,6. Deste modo, tem-se o fator 1 que apresentou excelente consistência interna (Alfa superior a 0,9), o fator 2 que demonstrou consistência interna muito boa (Alfa acima de 0,8) e o fator 3 que evidenciou boa consistência interna (Alfa superior a 0,7) (Hair *et al.*, 2007). Assim, observou-se que os resultados encontrados nesta pesquisa foram similares aos evidenciados na versão original da ECCO (Bastos, Siqueira & Gomes, 2014).

Neste estudo, os 3 fatores evidenciaram carga fatorial superior a 0,40, isto indica que estes possuem uma representatividade adequada (Hair *et al.*, 2009). Na Tabela 1, são expostas a composição dos fatores criados, as suas variáveis, a descrição, a carga fatorial e o fator que corresponde ao modelo original que foi desenvolvido por Bastos, Siqueira e Gomes (2014).

Tabela 1 - Análise Fatorial da ECCO

Var.	Descrição	Fator Original ECCO	Carga
<b>Fator 01 – Divulgação da Imagem Organizacional</b>		<b>(<math>\alpha = 0,925</math>)</b>	
CCO14	Dou informações boas sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam sobre ela.	<i>Divulgação da Imagem Organizacional</i>	0,902
CCO12	Quando estou com familiares, costumo elogiar essa empresa.	<i>Divulgação da Imagem Organizacional</i>	0,840
CCO11	Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades dessa empresa.	<i>Divulgação da Imagem Organizacional</i>	0,836
CCO6	Quando falo sobre essa empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem.	<i>Divulgação da Imagem Organizacional</i>	0,834
CCO1	Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la.	<i>Divulgação da Imagem Organizacional</i>	0,819
<b>Fator 02 – Sugestões Criativas</b>		<b>(<math>\alpha = 0,841</math>)</b>	
CCO4	Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho.	<i>Sugestões Criativas</i>	0,819
CCO8	Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho.	<i>Sugestões Criativas</i>	0,780
CCO10	Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho.	<i>Sugestões Criativas</i>	0,776
CCO3	Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.	<i>Sugestões Criativas</i>	0,740
<b>Fator 03 – Cooperação com os Colegas</b>		<b>(<math>\alpha = 0,771</math>)</b>	
CCO13	Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldade no trabalho.	<i>Cooperação com os Colegas</i>	0,813
CCO9	Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho.	<i>Cooperação com os Colegas</i>	0,770
CCO5	Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho.	<i>Cooperação com os Colegas</i>	0,768

Fonte: Dados da pesquisa.

No primeiro fator foi evidenciado que todas as variáveis estão associadas à dimensão *Divulgação da Imagem Organizacional*. Está iguala-se ao modelo original da ECCO, sendo

mantida a denominação e a definição quanto ao fator. Por *‘Divulgação da Imagem Organizacional’* se compreendem as ações de elogios que são manifestados pelos trabalhadores em prol da organização, assim como, os comportamentos que os trabalhadores manifestam com o objetivo de defender a empresa quando pessoas externas expressão uma visão negativa em relação a ela (Bastos, Siqueira & Gomes, 2014).

O segundo fator possui suas variáveis associadas à *Sugestões Criativas* que reflete a preocupação dos trabalhadores em manifestarem ideias inovadoras para aperfeiçoar as atividades que realizam e/ou desenvolver o setor onde atuam (Bastos, Siqueira & Gomes, 2014). Portanto, o fator 2 manteve as mesmas variáveis apresentadas na dimensão 2 da ECCO original, sendo que somente a variável 7 foi eliminada após a análise fatorial (*‘Apresento sugestões ao meu chefe para resolver problemas no setor onde trabalho’*). Sugere-se que está eliminação possa ter ocorrido em decorrência deste item possuir características semelhantes as variáveis 4 (*‘Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho’*) e 10 (*‘Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho’*). Tal similaridade poderá ter acarretado, nos trabalhadores, distorções ou dificuldade em interpretar o seu significado.

O terceiro fator demonstrou predominância das ações que são manifestados com a finalidade de auxiliar e apoiar os colegas com dificuldades pessoais ou em relação ao trabalho, assim como, quando estes se sentem confusos quanto às tarefas a serem realizadas. Estas características podem ser verificadas nas variáveis 5, 9 e 13. No entanto, observou-se que com a exclusão da variável 2 (*‘Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais’*) o fator 3 se tornou exclusivamente voltado a cooperação quanto a questões profissionais, não tendo representatividade na ajuda pessoal. No entanto, optou-se em manter a denominação *Cooperação com os Colegas*, pois mesmo com a alteração este conservou a ideia principal de auxílio aos colegas.

Em suma, a partir das análises realizadas se observou que os comportamentos propostos por Bastos, Siqueira e Gomes (2014) na ECCO também se manifestaram neste estudo. Além disso, mesmo com a exclusão de duas variáveis (CCO2 e CCO7) houve coerência quanto ao sentido destas e dos fatores encontradas, mantendo-se as denominações das três dimensões originais da ECCO (Bastos, Siqueira & Gomes, 2014).

Após a análise fatorial exploratória, procedeu-se a verificação das médias e desvios-padrão, conforme apresentado na Tabela 2

Tabela 21 - Média e o Desvio-padrão das Variáveis e Fatores do CCO.

Var.	Descrição	Média	Desvio
<b>Fator 01 – Divulgação da Imagem Organizacional (<math>\alpha = 0,925</math>)</b>			



CCO14	Dou informações boas sobre esta empresa para as pessoas que me perguntam sobre ela.	4,07	1,15
CCO12	Quando estou com familiares, costumo elogiar essa empresa.	3,59	1,20
CCO11	Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades dessa empresa.	3,94	1,03
CCO6	Quando falo sobre essa empresa, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem.	4,08	1,15
CCO1	Quando alguém de fora fala mal desta empresa, eu procuro defendê-la.	3,64	1,06
	<b>Média Geral</b>	<b>3,86</b>	<b>1,11</b>
<b>Fator 02 – Sugestões Criativas</b>		<b>(<math>\alpha = 0,831</math>)</b>	
CCO4	Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho.	3,72	0,97
CCO8	Apresento ao meu chefe ideias novas sobre meu trabalho.	3,69	0,98
CCO10	Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho.	3,52	1,02
CCO3	Apresento ao meu chefe soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.	4,00	0,94
	<b>Média Geral</b>	<b>3,73</b>	<b>0,97</b>
<b>Fator 03 – Cooperação com os Colegas</b>		<b>(<math>\alpha = 0,771</math>)</b>	
CCO13	Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldade no trabalho.	4,49	0,69
CCO9	Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho.	4,43	0,81
CCO5	Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho.	4,60	0,68
	<b>Média Geral</b>	<b>4,50</b>	<b>1,72</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 2 demonstra que as variáveis com maiores médias de concordância entre os participantes foram a 5 e 13. Estas variáveis pertencem ao fator *Cooperação com os Colegas* (4,50) o qual também apresentou a maior média geral entre os três fatores que representam o CCO neste estudo. Este resultado demonstrou que os participantes tendem a manifestar com maior frequência comportamentos de suporte a outros trabalhadores, especialmente no que diz respeito ao auxílio a colegas que são inexperientes ou que apresentam dificuldades ao executar as atividades. De acordo com Coleman e Borman (2000) tal constatação demonstra que os trabalhadores procuram evidenciar ações de responsabilidade e dedicação para com os colegas, como também, com o trabalho, promovendo atos de cooperação que estão além das expectativas descritas na função.

A análise dos dados da Tabela 2 também possibilitou identificar as variáveis que evidenciaram as menores médias de concordância entre os participantes, sendo elas a 10 e 12. Estas variáveis pertencem, respectivamente, as dimensões *Sugestões Criativas* e *Divulgação da Imagem Organizacional* com médias gerais de 3,73 e 3,86. Estas duas dimensões tiveram uma similaridade nas médias por variáveis o que sugere uma estabilidade na manifestação do CCO. Os trabalhadores pesquisados tendem a demonstrar envolvimento com a atividade desempenhada (através de sugestões), cooperando com os colegas e superiores e, como conseqüências procuram demonstrar a pessoas externas à organização às qualidades que está possui.

A suposição anterior pode ser justificada a partir da pesquisa de Bowling (2010) que menciona que ao se estimular o CCO ocorre à diminuição dos comportamentos de trabalho contraproducentes, potencializando a satisfação do trabalhador com seu trabalho. Assim, um ambiente de trabalho que é vivenciado como seguro tende a influenciar comportamentos de ajuda, cooperação, apoio entre colegas de trabalho (Clark, Zickar & Jex, 2014). O que por sua vez, tende a influenciar a divulgação das qualidades da organização (Bowling, 2010).

### *Engajamento no Trabalho: a visão dos eletricitas e encarregados de turma*

Para identificar a percepção dos trabalhadores acerca do Engajamento no Trabalho foi realizada a análise fatorial das 17 variáveis que compõe a escala UWES de Vazquez *et al.* (2015). No teste de KMO o coeficiente foi de 0,886 e no teste de esfericidade de Bartlett os valores foram significativos (*sig* 0,000). Na avaliação das comunalidades foi necessária a exclusão de quatro variáveis (Eng3, Eng12, Eng14 e Eng15) do modelo original da UWES, pois estas apresentaram valores inferiores a 0,5.

Em relação a extração e determinação dos fatores, foram considerando dois critérios, os autovalores (fatores com autovalores acima de 1,0) e a variância explicada. Desta maneira, foram estabelecidos 3 fatores que explicam 62,49% da variância, sendo que o primeiro fator concentra 33,96% da variância total.

Na sequência, para a avaliação da confiabilidade das dimensões foram calculados os *Alfas de Cronbach*. Os resultados demonstraram que o fator 3, composto pelas variáveis 6 e 16 não foi considerado consistente, pois apresentou somente duas variáveis (Hair *et al.*, 2009). Deste modo, o atual estudo contou com 2 fatores, sendo que o fator 1 apresentou consistência interna alta (Alfa acima de 0,8) e o fator 2 apresentou consistência interna moderada (Alfa acima de 0,6).

Neste estudo, os achados finais da análise fatorial da UWES determinaram 2 fatores, contando com 11 variáveis no total. É importante ainda ressaltar que estas variáveis possuem carga fatorial superior a 0,4 o que indica representatividade adequada (Hair *et al.*, 2009). A Tabela 3 detalha a dimensão identificada que corresponde ao modelo de Vazquez *et al.* (2015), a carga fatorial para cada uma das variáveis, assim como, a nomeação dos fatores.

Tabela 3 - Análise fatorial da UWES.

Var.	Descrição	Fator Original da UWES	Carga
<b>Fator 01 – Vigor (α = 0,892)</b>			
Eng1	No meu trabalho, sinto que estou cheio de energia.	<i>Vigor</i>	0,831
Eng4	No meu trabalho, sinto-me forte e cheio de vigor.	<i>Vigor</i>	0,831

Eng5	Sou entusiasmado com meu trabalho.	<i>Dedicação</i>	0,744
Eng8	Tenho vontade de ir ao trabalho quando levanto de manhã.	<i>Vigor</i>	0,738
Eng2	Eu considero o meu trabalho cheio de significado e propósito.	<i>Dedicação</i>	0,717
Eng7	Meu trabalho me inspira.	<i>Dedicação</i>	0,695
Eng9	Sinto-me feliz quando estou intensamente envolvido no trabalho.	<i>Concentração</i>	0,667
<b>Fator 02 – Dedicação (<math>\alpha = 0,682</math>)</b>			
Eng13	Para mim o meu trabalho é desafiador.	<i>Dedicação</i>	0,789
Eng17	Em relação ao meu trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não dão certo.	<i>Vigor</i>	0,701
Eng10	Tenho orgulho do meu trabalho.	<i>Dedicação</i>	0,568
Eng11	Eu fico absorvido com meu trabalho	<i>Concentração</i>	0,490

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados apresentados na Tabela 3 demonstraram que o primeiro fator contém sete variáveis advindas das três dimensões da versão original da UWES. Contudo, mesmo com a existência de variáveis de dimensões distintas, compreende-se que o sentido do fator 1 está relacionado a força, energia, inspiração, entusiasmo, felicidade e desejo de ir ao trabalho. Destaca-se, que trabalhadores com níveis elevados de *Vigor* geralmente apresentam elevado grau de resiliência mental e energia, assim como, tendem a ser persistentes para superar as dificuldades. De tal modo, o *Vigor* se relaciona à energia que o trabalhador fornece as atividades executadas, estando presente a persistência, o esforço e a vontade de dedicar-se ao seu trabalho (Bakker & Leiter, 2010). Assim, por este motivo, o fator 1 foi nomeado como *Vigor*, conforme dimensão original do UWES.

No segundo fator se sugere que existe a predominância da dimensão *Dedicação* que se manifesta através de duas variáveis (10 e 13). No entanto, este fator também contempla uma variável do fator *Vigor* (17) e uma variável da *Concentração* (11). Ao se analisar o conteúdo destas duas variáveis se observa que é possível relacioná-las a dimensão *Dedicação*. Segundo Schaufeli *et al.* (2013) *Dedicação* se caracteriza como um estado onde o sujeito apresenta concentração integral ao desempenhar a sua atividade (“*eu fico absorvido com meu trabalho*”), entusiasmo, inspiração, desafio, objetivo na realização da tarefa (“*sou persistente mesmo quando as coisas não dão certo*”) e orgulho quanto ao trabalho. Em decorrência do que foi exposto, optou-se em manter a nomenclatura do fator 2 como *Dedicação*.

Após a definição dos fatores se analisou as médias e desvios-padrão das variáveis e dos fatores que foram definidos nesta pesquisa. Desta maneira, a Tabela 4 apresenta tais resultados.

Tabela 4 - Média e o Desvio-padrão das Variáveis e Fatores do Engajamento no Trabalho.

Var.	Descrição	Média	Desvio
<b>Fator 1 – Vigor (<math>\alpha = 0,892</math>)</b>			
Eng1	No meu trabalho, sinto que estou cheio de energia.	5,14	1,15
Eng4	No meu trabalho, sinto-me forte e cheio de vigor.	5,07	1,13
Eng5	Sou entusiasmado com meu trabalho.	4,95	1,30

Eng8	Tenho vontade de ir ao trabalho quando levanto de manhã.	5,15	1,13
Eng2	Eu considero o meu trabalho cheio de significado e propósito.	5,29	1,04
Eng7	Meu trabalho me inspira.	5,10	1,16
Eng9	Sinto-me feliz quando estou intensamente envolvido no trabalho.	5,14	1,20
	<b>Média Geral</b>	<b>5,12</b>	<b>0,91</b>
<b>Fator 2 – Dedicção (<math>\alpha = 0,682</math>)</b>			
Eng13	Para mim o meu trabalho é desafiador.	5,38	1,03
Eng17	Em relação ao meu trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não dão certo.	5,12	1,42
Eng10	Tenho orgulho do meu trabalho.	5,58	0,84
Eng11	Eu fico absorvido com meu trabalho	4,72	1,29
	<b>Média Geral</b>	<b>5,20</b>	<b>0,84</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Neste estudo, as variáveis de maiores médias de concordância entre os participantes foram a 10 e 13. Ambas compõem o fator 2 denominado como *Dedicção*, indicando que os trabalhadores tendem a vivenciar em seu ambiente de trabalho sentimentos de inspiração, significado, entusiasmo e orgulho (Bakker & Leiter, 2010). Nota-se que o fator 2 também obteve score mais elevado (5,20). Isto sugere que os sentimentos vivenciados constantemente pelos trabalhadores estão relacionados ao desafio quanto à tarefa e o orgulho pelo trabalho desenvolvido.

Em relação aos desafios vivenciados pelos trabalhadores é possível mencionar o fato destes atuarem em um ambiente dinâmico onde estão expostos a riscos como: movimentação intensa de veículo; exposição a grandes variações climáticas (Alves, 2016). Destaca-se, assim, a importância de a empresa realizar ações que tenham como objetivo o suporte organizacional para o favorecimento do uso, por parte dos trabalhadores, das habilidades de resiliência, resistência, significado em relação ao trabalho (Bakker & Leiter, 2010).

As variáveis que exibiram as menores médias foram a 11 e 5. A variável 11 integra o fator *Dedicção*, já a variável 5 está associada ao fator *Vigor*. Este resultado pode indicar que os trabalhadores que participaram deste estudo apresentam facilidade para se desvincular do seu trabalho durante os momentos de lazer. Além disso, ainda se observou que as variáveis que possuíam como característica o sentimento de envolvimento constante com a atividade evidenciaram baixas médias ou foram excluídas, o que reforça a ideia anterior (Hair *et al.*, 2009).

É importante mencionar que mesmo que o fator *Dedicção* tenha apresentado a maior média geral (5,20), o fator *Vigor* evidenciou um resultado muito próximo (5,12). Portanto, tanto as variáveis da *Dedicção* como de *Vigor* podem ser vivenciadas e/ou estarão presentes constantemente no dia a dia dos eletricitistas e encarregados de turma. Tais sentimentos podem

ser citados como energia, persistência, resiliência, vontade de investir esforços, entusiasmo, inspiração e orgulho quanto ao trabalho realizado (Schaufeli, 2013).

#### *As Relações entre o CCO e o Engajamento no Trabalho*

Após as análises dos construtos de CCO e Engajamento no Trabalho se buscou estabelecer as relações existentes entre tais conceitos. Assim, calculou-se o coeficiente de Correlação de Pearson cujos resultados estão expostos na Tabela 5 (Hair *et al.*, 2009).

Tabela 5 - Matriz de correlação entre os fatores CCO e do Engajamento no Trabalho.

<i>Correlações</i>	<i>Vigor</i>	<i>Dedicação</i>	<i>Divulgação da Imagem Organizacional</i>	<i>Sugestões Criativas</i>	<i>Cooperação com Colegas</i>
<i>Vigor</i>	1	0,578**	0,548**	0,314**	0,34**
<i>Dedicação</i>		1	0,382**	0,221**	0,273**
<i>Divulgação Imagem Org</i>			1	0,421**	0,342**
<i>Sugestões Criativas</i>				1	0,433**
<i>Cooperação com Colegas</i>					1

Fonte: Dados da pesquisa.

\*Correlação é significativa ao nível de 0,05

\*\*Correlação é significativa ao nível de 0,01

A análise da Tabela 5 também possibilitou observar que se obtiveram coeficientes de correlações significativos. Da mesma maneira, entende-se que 100% dos casos demonstraram coeficientes de correlação entre 0,2 a 0,69 o que indica correlações com intensidade baixa ou moderada (Pestana & Gageiro, 2014).

Ao se analisar a relação existente entre os fatores que compõem o construto do Engajamento no Trabalho, sinalizada na cor amarela na Tabela 5, verifica-se que o valor do coeficiente de correlação é positivo, o que demonstra que as variáveis possuem o mesmo sentido de associação. Quanto à intensidade das correlações, considera-se as mesmas como moderadas, pois se encontram no intervalo entre 0,4 e 0,69 (Pestana & Gageiro, 2014).

Ressalta-se ainda que o coeficiente de correlação obtido entre *Vigor* e a *Dedicação* é de 0,578. Este resultado sugere que existe correlação moderada entre os dois fatores, assim, é possível observar diferenças entre estes, porém, ao mesmo tempo poderão estar relacionados. Segundo Vazquez *et al.* (2015) a dimensão *Vigor* é definida como altos níveis de persistência, resiliência, energia, desejo de investir esforços mesmo frente a dificuldades. Já a *Dedicação* se caracteriza como entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio relacionado ao trabalho. A partir das definições trazidas pelos autores é possível sugerir que estas duas dimensões se complementam, pois, se existe energia, persistência, resiliência o trabalhador tende a ter inspiração, orgulho e agregar significado ao seu trabalho.

No que se refere ao CCO, apontado na cor verde na Tabela 5, observa-se que os fatores demonstraram coeficientes com associação baixa e moderada entre as dimensões, não sendo evidenciadas correlações negativas. Também é possível analisar que as dimensões *Sugestões Criativas* e *Cooperação com os Colegas* apresentaram o maior valor (0,433), sendo ainda considerado como positiva e de associação moderada (Pestana & Gageiro, 2014). A partir de tais definições, é possível sugerir que existe correlação entre as dimensões, pois ao cooperar com os colegas, dialogar com eles, normalmente surgem ideias inovadoras que contribuem para a atividade profissional.

Por fim, sugere-se que existe relação entre as dimensões do CCO e do Engajamento no Trabalho (destacadas na cor rosa na Tabela 5). Pode-se inferir que os resultados evidenciaram associações positivas e, na maioria dos casos, correlações baixas. Também é importante mencionar que a dimensão *Vigor e Divulgação da Imagem Organizacional* demonstraram a existência de correlação entre os construtos (0,548) a qual é definida como positiva e moderada. Tal resultado evidenciou que quanto mais o trabalhador deseja investir esforços, resiliência e ser persistente (*Vigor*), mais ele tende a manifestar, disseminar este orgulho, as vantagens e méritos de integrar aquela organização (*Divulgação da Imagem Organizacional*).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou apresentar e discutir os conceitos de CCO e Engajamento no Trabalho a partir das Escalas ECCO e UWES. No que se refere ao CCO foi evidenciado que as ações vinculadas à dimensão *Cooperação com os Colegas* obteve as maiores médias, assim, considera-se que tais comportamentos tendem a estar presente no ambiente laboral dos trabalhadores que participaram deste estudo.

O fato de esta dimensão ter demonstrado as maiores médias pode estar vinculado as características da função desenvolvida por tais profissionais. Os trabalhadores do setor elétrico estão expostos a riscos psíquicos como pressão quanto a metas, carga horária de trabalho superior a 10 horas diárias, assim como, poderão estar expostos a perigos físicos como, choques e indução elétrica. Sugere-se, que em decorrência das dificuldades enfrentadas tais profissionais tendem a desenvolver um sentimento de pertencimento, de equipe onde é necessário o auxílio mútuo.

É importante ainda sinalizar que a *Divulgação da Imagem Organizacional* e as *Sugestões Criativas* também demonstraram ser comportamentos recorrentes entre os trabalhadores que participaram deste estudo, porque mesmo apresentando as menores médias, estas estavam muito próximas do resultado da dimensão *Cooperação com os Colegas*. Segundo

as análises, os eletricitas e encarregados de turma tendem a apresentar ideias criativas, inovadoras para sua liderança a fim de trazer melhorias para o trabalho e/ou setor. Além disso, quando estão na companhia de amigos, familiares procuram elogiar e descrever de maneira positiva a organização, ressaltando suas qualidades e quando necessário a defendendo.

Nas análises relacionadas ao Engajamento no Trabalho, os participantes deste estudo, evidenciaram predominância da dimensão *Dedicação*. Esta se caracteriza como sentimentos de envolvimento, orgulho, persistência, resiliência frente a dificuldades (Vazquez *et al.*, 2015). Os trabalhadores também evidenciaram sentimentos como energia, força, vigor, entusiasmo em relação ao seu trabalho (dimensão *Vigor*). Então, mesmo que tais trabalhadores estejam expostos a riscos físicos e psíquicos estes tendem a se dedicar as suas atividades, mantendo a qualidade de seu trabalho.

A análise de correlação entre o CCO e o Engajamento no Trabalho revelou que existem relações baixas entre estes dois construtos. A relação existente entre o CCO e o Engajamento no Trabalho foi encontrada entre os fatores *Vigor* e *Divulgação da Imagem Organizacional*. Desta maneira, tal resultado remete a ideia de que quanto maior for o desejo de investir esforços, ser persistente e resiliente frente as dificuldades encontradas (Schaufeli & Bakker, 2003; Vasquez *et al.* 2015). maior será o envolvimento do trabalhador em manifestar os benefícios, qualidades e orgulho que sente em relação a organização.

Em suma, este estudo contribuiu para fomentar as discussões e o aparato metodológico a respeito do CCO e o Engajamento no Trabalho a partir da perspectiva de eletricitas e encarregados de turma. Além disso, observou-se que as dimensões destes construtos tendem a estar vinculadas umas às outras. Uma vez que ao se estabelecer um ambiente que possibilite a cooperação, auxílio entre os colegas (*Cooperação com os Colegas*), onde as ideias e sugestões são ponderadas pelos líderes (*Sugestões Criativas*) tende a surgir sentimento de pertencimento, dedicação, concentração (*Dedicação* e *Vigor*) o que também poderá contribuir para que o trabalhador divulgue de maneira positiva a imagem da organização (*Divulgação da Imagem Organizacional*).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, A. E. (2016). *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.
- Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (2010) 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*.

- Bastos, A. V. B. B., Siqueira, M. M. M., & Gomes, A. C. P. (2014) *Novas Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Siqueira (Org.). Porto Alegre: Artmed.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee “citizenship”. *Academy of Management Journal*, v. 26.
- Bolino, M. C., Harvey, J., Hsiung, H-H., & LePine, J. A. (2015). “Well, I’m Tired of Tryin’!” Organizational Citizenship Behavior and Citizenship Fatigue. *Journal of Applied Psychology American Psychological Association*, 100(1), 56–74.
- Bowling, N. A. (2010) Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role Behaviors. *J Bus Psychol (Springer)*, 25, 119-130.
- Carmo, J. G. M., Guimarães, L. V. M. & Caeiro, M (2017). Prazer e sofrimento no trabalho: vivências de mulheres soldados da PMMG. *Farol Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 3(8), 1278-1322.
- Clark, O. L., Zickar, M. J. & Jex, S. M. (2014) Role Definition as a Moderator of the Relationship Between Safety Climate and Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Nurses. *J Bus Psychol*, 29: 101-110.
- Coleman, V. I. & Borman, W. C. (2000) Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human resource management Review*, 10 (1), 25-44.
- Gomes, A. C.; Bastos, A. V. B.; Mendonça Filho, E. J., & Menezes, I. G. (2014). Cidadania e cidadania organizacional: Questões teóricas e conceituais que cercam a pesquisa na área. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 14(3), Rio de Janeiro.
- Hair, J. F., William, B., Babin, B., & Anderson, R. E. (2009). *Análise multivariada de dados*. 6.ed. Porto Alegre: Bookman.
- Kahn, W. A. (1990) Psychological Conditions of Personal Engajamento and DisEngajamento at Work. *Academy of Management Journal*, v. 33, n. 4, p. 692-724.
- Martins, P. C. P., Machado, P. G. B., & Pereira, A. M. T. B. (2013). Engajamento no Trabalho: uma discussão teórica. *Fractal, Revista Psicologia*, 25(3), 629-644, set./dez.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997) *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Oliveira, L. B., & Rocha, J. C. (2017) Engajamento no trabalho: antecedentes individuais e situacionais e sua relação com a intenção de rotatividade. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, 19(65), 415-431, Jul/Set.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: its construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85-97.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. (2014). *Análise de dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS* (6 ed.) Lisboa: Edições Sílabo.
- Schaufeli, W. B. (2013) What is engagement? In: TRUSS, C. et al. (Eds.) *Employee Engagement in Theory and Practice*. London: Routledge.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Test Manual for the Utrecht Work Engajamento Scale. *Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands*.
- Schaufeli, W., Dijkstra, P. & Vazquez, A. C. (2013). *Engajamento no Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, P. J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68.
- Tracy, B., Matta, V., & Victoria, F. (2016). *Engajamento Total!* [tradução Luis Henrique Cavalcante Alves de Medeiros Misiara e Francine Cavalcante Alves de Medeiros Misiara]. – São Paulo: SB Coaching Editora.
- Vazquez, A. C. Z., Magnan, E. S., Pacico, J. C., & Hutz, C. S. (2015) Adaptação e Validação da versão brasileira da Utrecht Work Engagement Scale. *Psico-USF (Impresso)*, 20, 207-217.