



# **Engagement no trabalho em profissionais de uma empresa de transporte público urbano**

## *Work engagement in professionals of a public urban transportation organization*

Pedro Guilherme Basso Machado<sup>[a]</sup>, Paulo Cesar Porto-Martins<sup>[b]</sup>, Ana Maria T. Benevides-Pereira<sup>[c]</sup>

### Resumo

Pode-se compreender *engagement* no trabalho como estado psicológico positivo relacionado com o mundo laboral, que se caracteriza por três dimensões: vigor, dedicação e absorção. O presente estudo teve o objetivo de avaliar os índices do referido constructo em profissionais do transporte coletivo. Nesta pesquisa foi utilizado o *Utrecht Work Engagement Scale*, instrumento mais utilizado mundialmente com esta finalidade, composto por 17 itens, com escala tipo likert de 7 pontos. A amostra contou com 212 profissionais. Os resultados apontaram predomínio da dimensão absorção 39,15% (N=83) em nível médio, seguido de dedicação 33,02% (N=70) em nível médio e vigor 32,08% (N=68) em nível alto. De forma geral, 34,43% (N=73) da amostra apresentou níveis altos de *engagement* no trabalho. No Brasil são poucos os estudos acerca de trabalhadores de transporte coletivo, com quantidade inferior quando se trata de *engagement* no trabalho. Assim sendo, são necessárias mais investigações para obter uma maior capacidade de generalização de padrões encontrados.

**Palavras-chave:** Trabalho. Saúde ocupacional. Psicologia. Transportes.

### Abstract

*Work engagement is as a positive cognitive state of realization, related with the labor environment, which is characterized by three dimensions: vigor, dedication and absorption. The objective of the present study is to evaluate the construct levels in professionals of mass transportation. It was utilized the Utrecht Work Engagement Scale, composed by 17 items and a 7 points likert scale, in a 212 workers sample. The results pointed the predominance of the Absorption dimension 39,15% (N=83) in a medium level, followed by Dedication 33,02% (N=70) in a medium level and Vigor 32,08% (N=68) in a high level. In a general way, 34,43% (N=73) of the sample has presented high levels of work engagement. In Brazil, there are few studies about public urban transportation workers, still, lower quantity is found considering work engagement as well. Therefore it is necessary furthers investigations to obtain a greater generalization capacity of the patterns found at this study.*

**Keywords:** Work. Occupational health. Psychology. Transportation.

<sup>[a]</sup> Doutor em Psicologia pela Universidad Autónoma de Madrid, Professor UniBrasil, Curitiba, PR – Brasil, e-mail: pgbmachado@hotmail.com

<sup>[b]</sup> Pontifícia Universidade Católica, PUC- PR, Professor, Curitiba, PR – Brasil, e-mail: paulocpmar@gmail.com

<sup>[c]</sup> Doutora em Psicologia pela USP, Professora adjunta PUC-PR, Maringá, PR – Brasil, e-mail: anamariabenevides@hotmail.com

Recebido: 11/09/2012

Received: 09/11/2012

Aprovado: 07/04/2014

Approved: 04/07/2014

## Introdução

A história da psicologia, seguindo a tendência do modelo médico tradicional, priorizou um enfoque quase que exclusivo no estudo de problemas e doenças, com predominância dos aspectos negativos sobre os positivos (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008). Contudo, desde 1950, autores como Maslow e Rogers, por exemplo, contemplavam os recursos e aspectos positivos do funcionamento humano, enfatizando os subsídios para o desenvolvimento da personalidade (Carrobes & Benevides-Pereira, 2009; Salanova & Schaufeli, 2009). Posteriormente, Martin Seligman denomina estas contribuições de “Psicologia Positiva” (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

De acordo com Salanova e Schaufeli (2009), a Psicologia Positiva começou como nova área da psicologia em 1998, inclusive como tema do mandato para presidência de Seligman na Associação Americana de Psicologia (*American Psychological Association*). Ainda na mesma obra os autores ressaltam que o termo foi originado em 1954, no livro *Motivation and Personality* (Motivação e Personalidade) de Abraham Maslow.

Com o desenvolvimento das investigações sobre *burnout* passou-se a observar os aspectos opostos e positivos das três dimensões desta síndrome, passando a denominá-las como *job engagement*, ou “comprometimento no trabalho” (Maslach & Leiter, 2008). Convergente com a tendência da psicologia positiva, uma das mudanças realizadas em relação ao estudo do *burnout* foi sua investigação concomitante com o *engagement* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) com o intuito de entender alguns aspectos dessa relação.

### *Engagement: Definição/ Denominação/ Histórico*

Os estudos sobre *engagement* no trabalho são recentes, sendo que Willian A. Kahn foi a primeira pessoa que conceituou academicamente tal constructo, em 1990, no artigo intitulado *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. Neste artigo, o autor também referenciou o conceito oposto, o *disengagement*.

No começo da década de 1990, podia se compreender o *engagement* como “aproveitamento dos membros da organização de seus próprios papéis de trabalho: no *engagement*, as pessoas utilizam e se expressam a si mesmas física, cognitiva, emocional

e mentalmente durante o desenvolvimento de suas atividades.” (Kahn, 1990, p. 694).

É necessário ressaltar que por uma questão metodológica, será utilizado o termo *engagement* no trabalho, uma vez que é complexo encontrar uma tradução que abarque a natureza do conceito sem cair em repetições, simplismos ou erros (Salanova & Schaufeli, 2009).

Outra compreensão mais recente e difundida encontrada na literatura sobre *engagement* no trabalho aponta que o conceito é sempre relacionado com o mundo laboral (Bakker, Demerouti, Hakanen, & Xanthopoulou, 2007; Bakker et al., 2008; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá, & Bakker, 2002; Schaufeli & Bakker, 2004); envolve um estado psicológico positivo (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2008; Llorens, Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2007; Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004); é persistente no tempo, (Llorens et al., 2007; Salanova et al. 2000); possui natureza motivacional e social, (Salanova & Schaufeli, 2009), sendo caracterizado por três dimensões: vigor, dedicação e absorção (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2008; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004).

Assim sendo, as três dimensões características do *engagement* no trabalho são:

- Vigor: dimensão caracterizada por altos níveis de energia (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010; González-Romá, Schaufeli, Bakker & Lloret, 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002); persistência (Bakker et al., 2008; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002); desejo (vontade) de se esforçar no trabalho (Bakker et al., 2008; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002) e resiliência mental nas atividades laborais (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010; González-Romá et al., 2006; Schaufeli et al., 2002).
- Dedicação: caracterizada pelo estado de concentração integral na realização do trabalho (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010; Salanova et al., 2000); inspiração (Bakker et al., 2008; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002); orgulho (Bakker et al., 2008; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002); desafio

(Bakker et al., 2008; González-Romá et al., 2006; Schaufeli et al., 2002); objetivo de realização (Salanova et al., 2000); agregar significado às atividades realizadas (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002) e entusiasmo (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002).

- Absorção: implica estar plenamente concentrado e feliz na realização do trabalho (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002) assim como dificuldade de se desligar do trabalho (González-Romá et al., 2006; Schaufeli et al., 2002).

Vale ressaltar que a característica “sensação de que o tempo passa voando” encontra-se presente nas dimensões dedicação e absorção (Bakker et al., 2008; González-Romá et al., 2006; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002).

### Contextualização da amostra

De acordo com a Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU, 2009), o sistema de ônibus regulares no Brasil é o segmento que agrega a grande parte dos usuários dos sistemas de transporte públicos urbanos no país, com 90% dos passageiros. O número médio de passageiros transportados por mês é de cerca de 363 milhões, número que está em ascensão (NTU, 2008).

O transporte coletivo no Brasil, especificamente por meio de ônibus, é realizado por empresas privadas que possuem concessão do governo para realizar tais atividades. Apesar do transporte ser público, regulado pelo governo (tarifas, trajetos etc.), as empresas responsáveis são privadas.

Nas atividades de transportes coletivos são encontrados basicamente os seguintes trabalhadores: motoristas, cobradores, monitores e auxiliares físicos. Em seguida são descritas brevemente as atividades dos motoristas (a) e cobradores (b):

- a) transportam os passageiros e conduzem o ônibus. Têm que observar as regras de trânsito, parar nos pontos preestabelecidos, controlar a abertura e fechamento das portas, atender aos

descapacitados e pessoas idosas, sendo o profissional responsável pela integridade física de todos os passageiros entre outras atividades.

- b) são os profissionais que fazem a cobrança dos bilhetes e o controle de movimento dos passageiros (ingresso e saída dos ônibus). São os responsáveis pela coleta e o transporte do dinheiro até a empresa, além de preencher relatórios periódicos.

Conforme descrição anterior, os profissionais destas categorias ocupacionais, com relação a outros cargos, se envolvem com o trânsito e se relacionam diretamente com os usuários dos transportes, variáveis pelas quais muitas vezes não possuem controle. “Mais que no passado, em lugar das capacidades físicas do trabalhador se põem a prova às competências psicossociais” (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 54). Ainda, estes exercem suas atividades fora da empresa, o que gera maior responsabilidade e maior probabilidade de imprevistos.

Corroborando com as dificuldades encontradas no contexto ocupacional destes trabalhadores, outro aspecto que dificulta a atividade é a crescente circulação de veículos nos grandes centros urbanos. Um exemplo é que, em menos de 5 anos, de janeiro de 2005 a outubro de 2010, a frota de veículos em Curitiba-Paraná aumentou cerca de 42,70% (de 865.339 para 1.234.835 veículos) segundo informação do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN, 2010). Ainda, o número de ônibus aumentou 41,63%, nesse mesmo período.

No que se refere às pesquisas realizadas com motoristas e cobradores, apesar da grande frota de transporte coletivo terrestre em nosso país e do número de acidentes viários, as publicações de pesquisas nesse setor são poucas (Almeida, 2002; Mendes, 2000; Souza & Silva, 1998). Assim sendo, o objetivo do presente estudo foi verificar o nível de *engagement* no trabalho entre trabalhadores.

## Método

### Delineamento

Trata-se de um estudo empírico, exploratório e descritivo contando com medidas de natureza *ex post facto*, com métodos quantitativos.

## Participantes

Foram convidados a participar desta pesquisa todos os funcionários de uma empresa de transporte coletivo localizada em uma capital do sul do Brasil, totalizando 398 profissionais. Destes, 212 trabalhadores aceitaram participar da pesquisa assim como preencheram adequadamente os instrumentos de pesquisa, constituindo assim a amostra. Com isso, a taxa de resposta foi de 53,27%.

## Instrumentos

### Questionário sociodemográfico

Elaborou-se um questionário sociodemográfico com a finalidade de melhor caracterizar a amostra quanto às informações pessoais, bem como às laborais pertinentes ao foco do presente estudo.

### Utrecht Work Engagement Scale

O UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*), instrumento elaborado pelos professores Wilmar Schaufeli e Arnold Bakker em 2003, é específico para a avaliação do *engagement* no trabalho. Tal instrumento foi validado e empregado em vários países (Bakker et al., 2008), com uma base de dados internacional de aproximadamente 30.000 trabalhadores e traduzido para 19 idiomas, incluindo o português, com versões distintas para Portugal e Brasil (Salanova & Schaufeli, 2009). Assim, é considerado o instrumento mais utilizado mundialmente para a avaliação do *engagement* no trabalho (Bakker et al., 2008).

Trata-se de um questionário autoinforme, composto de 17 itens, com índices de consistência interna variadas entre  $\alpha=0,80$  a  $\alpha=0,90$ , que avaliam três dimensões (vigor, dedicação e absorção) e o escore geral do constructo, o que permite ter um indicador global dos resultados (Bakker et al., 2008; Bakker & Leiter, 2010).

As respostas são fornecidas por uma escala tipo *likert* de 7 pontos, indo de 0 a 6 (sendo 0 = nunca/nenhuma vez e 6 = a sempre/todos os dias). O manual e o instrumento (versões português - Brasil) foram traduzidos e adaptados de Schaufeli e Bakker (2003) por Agnst, Benevides-Pereira e Porto-Martins (2009).

## Procedimentos

O primeiro procedimento foi estabelecer contato com os responsáveis da empresa a respeito da viabilidade do projeto. Em seguida o projeto foi submetido e aprovado a um comitê de ética de uma instituição de ensino superior do Paraná, conforme Resolução 196/96 do Ministério da Saúde (Brasil, 1996).

Com o aval da empresa e o projeto devidamente aprovado, realizou-se divulgação pelos meios de comunicação organizacionais (*e-mails* e reuniões) assim como foram afixados avisos e cartazes em locais estratégicos da empresa, tais como garagem, refeitórios e entradas, procedimento que ocorreu duas semanas antes da aplicação dos instrumentos.

Após contato pessoal com os responsáveis pela empresa e esclarecimentos sobre os objetivos da pesquisa, todos os participantes assinaram um termo de consentimento em que afirmavam o fato de sua participação ser livre e voluntária, bem como de que haviam entendido os procedimentos a serem realizados. Foi garantido o anonimato de todos os que colaboraram e que os resultados seriam analisados em conjunto. Ainda, foram realizados encontros para a devolução dos resultados.

Em suma, a pesquisa respeitou os 35 princípios éticos contidos na Declaração de Helsinque (1964, reformulada em 1975, 1983, 1989, 1996, 2000 e 2008) versão encontrada no site oficial da *World Medical Association* (2008), considerando a integridade, voluntariedade e ciência dos objetivos por parte dos participantes e dos pesquisadores.

As aplicações foram realizadas de forma coletiva, sempre na presença do pesquisador responsável. Os protocolos foram preenchidos em um espaço reservado pela própria empresa, em uma sala ampla, silenciosa, bem iluminada e com recursos adequados. Todas as aplicações foram feitas pelo mesmo investigador para manter uniformidade das aplicações.

Para a análise dos dados foi utilizado o programa estatístico SPSS, versão 19. Foram realizadas análises descritivas (médias, desvios padrões, variâncias), provas *t* de *Student* e ANOVA (comparações de médias), correlações de Pearson e análises de confiabilidade (alfa de Cronbach).

## Análise de resultados

### Questionário sociodemográfico

Com relação ao gênero, 87,7% (N=186) eram homens, para a variável idade obteve-se uma média de 34,69 anos com uma média de 28 anos. Referente às pessoas que possuíam “companheiro fixo”, a maioria, 67,9% (N=144;  $dp=0,82$ ) afirmaram estar em um relacionamento a mais de dois anos. Os dados, de forma mais detalhada, estão apresentados na Tabela 1.

### Variáveis sociolaborais

**Cargo:** com relação à função, encontrou-se 110 motoristas (51,89%), 88 Cobradores (41,51%), 2 não responderam (0,94%), 9 monitores (4,25%), 2 fiscais (0,94%) e 1 controlador de tráfego (0,47%).  
**Tempo de trabalho na organização:** a média de tempo apresentada foi de 6,91 anos ( $dp=69,05$

anos), sendo a média de 7 anos. O funcionário com menos tempo de trabalho tinha um mês em serviço, e o mais antigo, 29 anos. Foram encontrados 22 (10,38%) sujeitos que trabalhavam na organização até 6 meses; 16 (7,55%) de 7 meses até 1 ano; 26 (12,26%) de 1 a 2 anos; 22 (10,38%) de 2 a 4 anos; enquanto a maioria 58,96% (n=125) da amostra tinha uma experiência superior a 4 anos de trabalho na organização. Este item não foi respondido por 1 participante (0,47%).

**Satisfação com o trabalho:** 186 participantes (88,74%) afirmaram estar satisfeitos com o trabalho, 22 (10,38%) afirmaram que não estavam e 4 (1,88%) não responderam.

**Satisfação com a organização:** 194 (91,5%) apontaram estar satisfeitos com a organização e 16 (7,5%) responderam que não, sendo que 2 (0,9%) não responderam ao quesito.

É válido ressaltar que os motoristas estavam mais satisfeitos com suas atividades laborais (n= 107; 94,69%) e com a organização (n= 109; 96,46%) quando comparados com os cobradores (n=77; 82,80% e n=83; 89,24%, respectivamente).

**Acidentes de trabalho:** 36 (16,98%) afirmaram haver sofrido acidentes laborais, 140 (66,03%) não tinham sofrido nenhum acidente de trabalho e 36 (16,98%) não responderam.

Dos 36 sujeitos envolvidos em acidentes, a média de tempo de trabalho na organização era de 8,12 anos (97,41 meses). Destes 36 sujeitos, 18 eram motoristas e 18 cobradores.

**Principais dificuldades no trabalho:** enquanto 139 (65,57%) participantes responderam a este item, 73 (34,43%) não o fizeram, algumas pessoas assinalaram mais de uma resposta, por este motivo obteve-se um total de 194 respostas.

Dentre as principais dificuldades apontadas ressaltam-se problemas de relacionamento interpessoal (N=37; 19,07%), trânsito (N=18; 9,28%), dificuldade com os horários de trabalho (N=23; 11,86%) e com fatores relacionados à segurança (N=17; 8,76%). Os autores Barcelos, Broetto, Oliveira e Júnior (2007), em um estudo com motoristas e

Tabela 1 – Características Sócio Demográficas.

| Variáveis Individuais Sócio Demográficas | Categoria           | N   | %    |
|--|---------------------|-----|------|
| Sexo                                     | Feminino            | 25  | 11,8 |
|  | masculino           | 186 | 87,7 |
|  | n.r.                | 1   | 0,5  |
| Idade                                    | de 18 a 25 anos     | 37  | 17,6 |
|  | de 26 a 35 anos     | 83  | 39,0 |
|  | de 36 a 45 anos     | 62  | 28,2 |
|  | + de 45 anos        | 27  | 12,8 |
|  | n.r.                | 3   | 1,4  |
| Companheiro Fixo*                        | sim                 | 164 | 77,4 |
|  | não                 | 24  | 11,3 |
|  | n.r.                | 24  | 11,3 |
| Filhos**                                 | sim                 | 157 | 74,1 |
|  | não                 | 52  | 24,5 |
|  | n.r.                | 3   | 1,4  |
| Escolaridade                             | fundamental         | 23  | 10,8 |
|  | médio incompleto    | 15  | 7,1  |
|  | médio completo      | 150 | 70,8 |
|  | superior incompleto | 10  | 4,7  |
|  | superior completo   | 8   | 3,8  |
| n.r.                                     | 6                   | 2,8 |      |

n.r.= não respondeu.

\*Dos indivíduos que possuem companheiro, a maioria (86,7%) estão no relacionamento há mais de 2 anos.

\*\*Dos indivíduos que tem filhos, a maioria possui um (40,3%) ou dois filhos (34,9%).

cobradores de uma grande cidade brasileira, obtiveram 62% da amostra que relataram problemas em relação ao trânsito e 58% em relação a fatores como violência e vandalismo.

**Atividades realizadas no tempo livre:** passear com a família (N=29; 13,68%), pescar e praticar atividades esportivas, como nadar (N=1; 0,47%), correr (N=13; 6,13%), e principalmente jogar futebol (N=34; 16,04%).

#### UWES (Utrecht Work Engagement Scale)

Considerando escores normativos do banco de dados internacional fornecido pelo manual do UWES (Schaufeli & Bakker, 2003) foram auferidos os seguintes resultados:

Referente a dimensão vigor, a distribuição do percentual encontrado na amostra foi: 10,8% (n=23) com escore muito baixo, 9,4% (n=20) baixo, 25,9% (n=55) médio, 32,1% (68) alto e 21,7% (n=46) com escore categorizado como muito alto. O alfa de Cronbach neste estudo foi de  $\alpha=0,876$ .

Quanto à dimensão absorção: 7,1% (n=15) foi considerado muito baixo, 16,0% (n=34) baixo, 39,2% (n=83) médio, 26,4% (n=56) alto e 11,3% (n=24) muito alto, sendo o alfa de Cronbach  $\alpha=0,774$ .

Para a dimensão Dedicção: 7,5% (n=16) apresentaram escore muito baixo, 12,3% (n=26) baixo,

33,0% (n=70) médio, 28,8% (n=61) alto e 18,4% (n=39) categorizado como muito alto, com  $\alpha=0,840$ .

A distribuição da percentagem referente aos resultados gerais obtidos pela dimensão “Engagement no Trabalho” foi: 7,1% (n=15) muito baixo, 14,6% (31) baixo, 33,5% (71) médio, 34,4%(n=73) alto e 10,4%(n=22) muito alto, sendo o  $\alpha=0,933$ .

Entre todas as dimensões, “vigor” teve a média mais elevada entre os participantes, seguida de “dedicação”. O instrumento denotou índice de  $\alpha=0,774$  como o mais baixo, e  $\alpha=0,933$  o mais elevado. Os índices superiores a  $\alpha=0,70$  são considerados aceitáveis (Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Com referência às correlações entre as dimensões do UWES, estas estão de acordo com os pressupostos teóricos, como exposto na Tabela 2. Pode-se observar que entre os fatores que compõem o UWES, a correlação mais elevada ocorreu entre a dimensão vigor e dedicação ( $r=0,883$ ).

#### Engagement no trabalho versus variáveis sociodemográficas

Comparando os resultados do *engagement* no trabalho e os aspectos sociodemográficos, empregando-se o “t de Student” e a ANOVA, os resultados não apresentam diferenças significativas entre os níveis de *engagement* no trabalho e as categorias gênero, idade, companheiro estável, ter filhos, bem como nível de escolaridade.

#### Engagement no trabalho versus variáveis sociolaborais

Tabela 2– Correlação entre as dimensões do UWES.

| Dimensão   |                    | Vigor | Absorção | Dedicação | Engagement |
|------------|--------------------|-------|----------|-----------|------------|
| Vigor      | Pearson Correlação |       |          |           |            |
|            | Sig. (bi-caudal)   | ,000  |          |           |            |
|            | N                  | 212   |          |           |            |
| Absorção   | Pearson Correlação | ,762* |          |           |            |
|            | Sig. (bi-caudal)   | ,000  |          |           |            |
|            | N                  | 212   | 212      |           |            |
| Dedicação  | Pearson Correlação | ,883* | ,770*    |           |            |
|            | Sig. (bi-caudal)   | ,000  | ,000     |           |            |
|            | N                  | 212   | 212      | 212       |            |
| Engagement | Pearson Correlação | ,947* | ,906*    | ,944*     |            |
|            | Sig. (bi-caudal)   | ,000  | ,000     | ,000      |            |
|            | N                  | 212   | 212      | 212       | 212        |

\*A correlação foi significativa em nível de 0,01 (bi-caudal).

A comparação de médias em relação à variável “cargos” foi significativamente diferente para todas as dimensões de *engagement* no trabalho avaliadas pelo UWES. Os motoristas, em geral, obtiveram maiores médias que os cobradores: vigor (motoristas  $M=28,48$  com  $dp=7,35$  e cobradores  $M=23,98$  com  $dp=9,33$ ;  $t=3,70$ ;  $p=,000$ ), absorção ( $M=24,22$  com  $dp=7,57$  e  $M=20,56$  com  $dp=8,53$ , respectivamente;  $t=3,20$ ;  $p=,000$ ), dedicação ( $M=23,93$  com  $dp=5,96$  e  $M=19,10$  com  $dp=8,39$ ;  $t=4,56$ ;  $p=,000$ ) e *engagement* no trabalho ( $M=76,63$  com  $dp=18,84$  e  $M=24,91$  com  $dp=24,90$ ;  $t=4,055$ ;  $p=,000$ ).

Os participantes que tiveram acidente no trabalho obtiveram diferenças de médias significativas menores em relação à dimensão vigor ( $M=23,11$ ) do que os que não tiveram este problema ( $M=27,68$ ;  $t=-2,941$ ;  $p=0,004$ ). As outras dimensões não apresentaram diferenças de médias significativas em relação a esta variável.

As pessoas que sentiam satisfação com os aspectos organizacionais da empresa apresentaram médias significativamente maiores do que os demais em todos os fatores do UWES: vigor (“satisfeitos”  $M=27,41$  com  $dp=7,95$  e “não satisfeitos”  $M=15,62$  com  $dp=9,20$ ;  $t=5,63$ ;  $p=,000$ ), absorção ( $M=23,44$  com  $dp=7,85$  e  $M=13,75$  com  $dp=8,37$  respectivamente;  $t=4,72$ ;  $p=,000$ ), dedicação ( $M=22,66$  com  $dp=6,81$  e  $M=11,56$  com  $dp=8,26$ ;  $t=6,16$ ;  $p=,000$ ) e *engagement* no trabalho ( $M=73,51$  com  $dp=20,81$  e  $M=40,94$  com  $dp=24,75$ ;  $t=5,93$ ;  $p=,000$ ).

Similarmente à satisfação com a organização, os que relataram satisfação com o trabalho indicaram médias mais elevadas em todas as dimensões avaliadas pelo UWES (vigor - “satisfeitos”  $M=28,34$  com  $dp=6,94$  e “não satisfeitos”  $M=12,09$  com  $dp=6,64$ ;  $t=10,43$ ;  $p=,000$ ; absorção -  $M=24,29$  com  $dp=7,15$  e  $M=10,58$  com  $dp=6,66$  respectivamente;  $t=8,49$ ;  $p=,000$ ; dedicação -  $M=23,48$  com  $dp=5,78$  e  $M=8,82$  com  $dp=7,42$ ;  $t=10,91$ ;  $p=,000$ , assim como *engagement* no trabalho -  $M=76,12$  com  $dp=17,77$  e  $M=31,59$  com  $dp=19,68$ ;  $t=10,99$ ;  $p=,000$ ).

## Discussão dos resultados

Dos 212 participantes, 93,40% ( $n=198$ ) eram motoristas e cobradores de ônibus. A amostra foi composta predominantemente por homens (87,7%) como costuma acontecer neste coletivo profissional

(Gianasi, 2004; Silveira, Robazzi, Marziale, & Dalri, 2005; Souza & Fernandes, 2005) com idade média de 34,69 anos, sendo que 77,36% possuíam companheiro fixo, tendo a maioria pelo menos um filho (74,06%). Uma grande parte da amostra (mais de 80%) afirmou estar satisfeitos, de uma maneira geral, com o trabalho e com a organização.

Analisando separadamente os cargos de motoristas e cobradores, pode-se verificar algumas semelhanças e distinções importantes.

Com relação às distinções pode-se citar que o tempo médio na organização foi superior para motoristas (8,27 anos) que para cobradores (5,31 anos). Os motoristas também apresentaram idade média mais elevada (36,82 anos) em comparação aos cobradores (32,37 anos).

Apesar de existirem diferenças entre as duas ocupações, também encontraram-se aspectos comuns. Ambas as funções foram compostas predominantemente por homens (97,27%:  $n=107$  motoristas e 87,5%:  $n=77$  cobradores) e com escolaridade similar (*ensino médio completo*: motoristas = 72,07% e cobradores = 73,63%). As atividades realizadas em tempo livre foram equivalentes entre as duas categorias profissionais, como realizar esportes, em especial participar de partidas de futebol e passear.

Com relação às dificuldades apontadas referente ao desempenho de suas atividades, foi elencado o relacionamento interpessoal, seja com colegas ou clientes, resultado semelhante ao estudo de Almeida (2002) assim como no de Gianasi (2004), o trânsito (Almeida, 2002; Marín & Queiróz, 2000; Silveira et al., 2005), a segurança no trânsito, os assaltos (Paes-Machado & Levenstein, 2002; Silveira et al., 2005), assim como o cumprimento dos horários para a circulação e chegada dos ônibus nas paradas.

Analisando-se os cargos separadamente, os motoristas, de forma geral, apontaram o trânsito como a grande dificuldade, o que é compatível com o fato de que são eles que sofrem diretamente com este problema. Os cobradores, por sua vez, indicaram predominantemente o relacionamento com os clientes, fator este também em concordância com a atividade profissional.

No que se refere aos acidentes laborais ( $N=36$ ; 16,98%) estes estão em consonância com os estudos de Marín e Queiróz (2000), que apontam os acidentes de trabalho como uma das principais

dificuldades desta profissão. Estes acidentes ocorreram em profissionais com cerca de 8 anos na atividade, dado este em sintonia com os resultados encontrados no estudo dos autores Silveira et al. (2005), em que o tempo médio foi de 9 anos.

Os índices de confiabilidade apresentados pelo UWES foram satisfatórios e, portanto, válidos para o objetivo do estudo. As correlações também foram coerentes com os pressupostos teóricos indicando a pertinência do instrumento empregado.

A mais alta associação encontrada entre as dimensões foi entre vigor e dedicação, dado que está em consonância com a literatura, pois estas dimensões são consideradas como o “coração do *engagement* no trabalho”, ou seja, o aspecto central do constructo (Bakker & Leiter, 2010; González-Romá et al., 2006; Moreno-Jiménez, Zuñiga, Sanz-Vergel, Muñoz, & Pérez, 2010; Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004). Conforme detalhado na Figura 1.

Com relação aos resultados da amostra como um todo, houve uma predominância de níveis “médio” e “alto” nas três dimensões separadamente, assim como no escore global do *engagement* no trabalho. Focando-se nos motoristas, eles apresentaram níveis mais elevados em todas as dimensões avaliadas, quando comparados aos cobradores, evidenciando maior compromisso com o labor.

### Considerações finais

Em vários países, o volume do tráfego aumentou nos últimos anos e, de forma geral, o sistema viário e o planejamento urbano não acompanharam esse crescimento. Algumas dificuldades consequentes

deste processo estão no campo da habitação, saneamento ambiental, pobreza entre outros, sendo o transporte público urbano um desses problemas. Estes fatores são mais evidentes em alguns países em desenvolvimento, como o Brasil, que tem um dos sistemas viários mais perigosos do mundo. Em 1993, o Governo de São Paulo (estado mais rico do Brasil) calculou o custo social e material, apenas no que tange aos acidentes de trânsito, em 1% do produto interno bruto, sendo o nível de mortalidade computado em 1994 de 18,9 por cem mil habitantes (Marín & Queiroz, 2000). Este número subiu para 35.753 em 2005, segundo o Jornal Folha Online (2007).

Concorda-se com Gouvêa (2001) de que é necessária a aplicação de investimentos na formação e ampliação da infraestrutura nestas áreas, buscando diminuir os aspectos negativos consequentes desta expansão em regiões metropolitanas e promover melhorias nestes setores.

Por ser o tipo locomoção mais usado no Brasil, é relevante estudar as condições de trabalho dos profissionais que trabalham no tráfego urbano dos grandes centros. Estes profissionais estão em um contexto de pouco controle e alta responsabilidade, constantemente em interação com pessoas, afetados por escalas fixas de trabalho e realizando suas atividades em um trânsito cada vez mais caótico. Com isto, é evidente a importância deste estudo como uma questão de saúde ocupacional, mas também como tema econômico e principalmente de saúde pública, fatores que estão interconectados.

Mesmo diante de tais dificuldades supracitadas, o que se encontrou neste estudo foram resultados positivos da amostra como um todo. Houve predominância de níveis “alto” e “médio” nas três

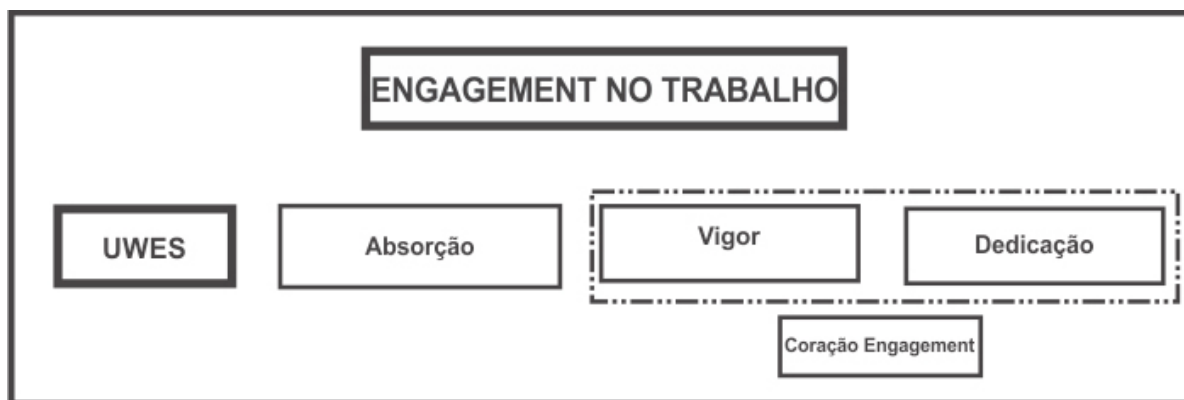


Figura 1 – Dimensões do engagement no trabalho avaliadas pelo UWES.



dimensões separadamente, assim como no escore global do *engagement* no trabalho.

Os resultados são ainda mais positivos quando se observa a categoria de motoristas. Estes apresentaram níveis mais elevados em todas as dimensões avaliadas, quando comparados aos cobradores, evidenciando maior compromisso com o labor. Como o tempo médio de trabalho dos motoristas é maior, este fato pode denotar uma relação de estabilidade do trabalhador com sua atividade, assim como maior remuneração, quando comparado aos cobradores, e maior prestígio social de sua ocupação.

O trabalho segundo Dejours (1992, 2004) absorve a personalidade e a identidade do trabalhador, que associada à estabilidade, podem ser possíveis causas do alto índice de *engagement* encontrado. Neste sentido, apesar dos fatores negativos presentes, existem muitos fatores positivos que podem provir da atividade de motorista e do próprio motorista enquanto sujeito, existindo ambos os aspectos concomitantemente e sendo negativamente associados (Machado & Porto-Martins, 2013).

Os aspectos positivos das condições de trabalho podem aumentar a saúde dos trabalhadores assim como a rentabilidade financeira das organizações. Um movimento de integração entre as empresas de transporte coletivo, sindicato, trabalhadores e órgãos públicos seria importante para que se promovesse a saúde laboral destes profissionais e se diminuíssem os números negativos referentes a esta atividade que afetam não somente estes profissionais, mas a sociedade como um todo.

Quanto à maior presença de fatores positivos no trabalho, objetivando a melhoria da qualidade de vida laboral, maior seriam os benefícios para os trabalhadores (bem-estar, autoeficácia) e, consequentemente, o incremento de um efeito positivo nos serviços prestados, isto é, melhoria no desempenho, na qualidade e na produtividade. Os benefícios poderiam ser obtidos tanto para a empresa, com a diminuição do absenteísmo, acidentes de trabalho entre outros, quanto para os trabalhadores e os usuários.

De forma geral, é importante promover ações no sentido de reduzir aspectos negativos do ambiente laboral e promover os positivos, mesmo porque “estados negativos tais como o *burnout* e a depressão, assim como os estados positivos como o *engagement* são contagiosos.” (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 165).

Como limitações deste estudo vale ressaltar que o mesmo foi consumado com profissionais de uma mesma empresa e não foram discriminados detalhadamente quais são os fatores que propiciam o desenvolvimento do *engagement* no trabalho. Ainda, é indicada a realização de investigações semelhantes em outras empresas e regiões do país, em especial se considerando a nossa amplitude territorial. Estas limitações dificultam a generalização dos dados, o que torna este fator mais relevante quando incrementado pela ausência de estudos científicos utilizando o UWES no Brasil em relação a esta amostra (Porto-Martins, Machado, & Benevides-Pereira, 2013). Assim sendo, considera-se necessária a realização de mais pesquisas que busquem avaliar aspectos positivos do labor humano, visto que o trabalho é uma atividade central na vida do indivíduo adulto.

## Referências

- Agnst, R.; Benevides-Pereira, A. M. T., & Porto-Martins, P. C. (2009). *Utrecht Work Engagement Scale*. Tradução de Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (2003). Curitiba: GEPEB.
- Almeida, N. D. V. (2002). Contemporaneidade X trânsito reflexão psicossocial do trabalho dos motoristas de coletivo urbano. *Psicologia Ciência e Profissão*, 22(3), 62-69.
- Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos. (2008). *Anuário 2007-2008*. Recuperado em 10 de fevereiro de 2013, de <http://www.ntu.org.br/novosite/>
- Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos. (2009). *Anuário 2008-2009*. Recuperado em 09 de fevereiro de 2013, de <http://www.ntu.org.br/novosite/>
- Bakker, A., Demerouti, E., Hakanen, J. J., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Bakker, A., & Leiter, M. P. (2010). Where to go from here: integration and future research on work engagement. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Coords.), *Work engagement: a handbook of essential theory and research* (pp.181-196). New York: Psychology Press.

- Barcelos, C. A., Broetto, K. N., Oliveira, M. A. B., Junior, N. G. (2007). Qualidade de vida e saúde dos motoristas de ônibus da grande Vitória: Uma análise da representação social dos funcionários quanto a sua saúde e ou adoecimento relacionado ao trabalho. *Anais do XVI Encontro Nacional da ABRAPSO*, Rio de Janeiro.
- Brasil. Ministério da Saúde (1996). *Resolução n. 196 de 10 de outubro de 1996*. Recuperado em 15 de março de 2013, de [http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso\\_96.htm](http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_96.htm)
- Brasil. Departamento Nacional de Trânsito. (2010). Recuperado em 20 de março de 2013, de <http://www.denatran.gov.br/frota.htm>
- Carrobbles, J. A., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2009). El estrés y la psicología positiva. In E. Fernandez-Abascal (Coord.), *Emociones Positivas*. (pp.363-374) Madrid: Pirâmide.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho*. 5a ed. São Paulo: Oboré.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34.
- Gianasi, L. B. S. (2004). *As fontes de desgaste físico e emocional e a síndrome de burnout no setor de transporte coletivo urbano de Natal*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement. Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165-174.
- Gouvêa, R. G. (2001) Autonomia municipal em regiões metropolitanas: as questões administrativa e política. *XXIII International Congress of the Latin American Studies Association. LASA2001*, Washington, D.C.
- Jornal Folha Online. (2007, 25 de abril). Número de mortes em acidentes de trânsito cresce 9% em três anos. Recuperado em 25 de abril de 2013, de <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u134616.shtml>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova M. (2007). Does a positive gain spiral of resources efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in Human Behavior*, 23, 825-841.
- Machado, P. G. B., & Porto-Martins, P. C. (2013). Condições organizacionais enquanto terceiras variáveis entre burnout e engagement. *Diáphora*, 13(1), 35-44.
- Marín, L., & Queiroz, M. S. (2000). A atualidade dos acidentes de trânsito na era da velocidade: uma visão geral. *Cadernos de Saúde Pública*, 16(1), 7-21.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa Cronbach? Questões antigas e soluções modernas. *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Mendes, L. R. (2000). *Condições de trabalho no transporte coletivo: desgaste e responsabilidade do motorista de ônibus*. Recuperado em 29 de abril de 2013, de [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997\\_T2403.PDF](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T2403.PDF)
- Moreno-Jiménez, B., Zuñiga, S. C., Sanz-Vergel, A. I., Muñoz, A. R., & Pérez, M. B. (2010). El burnout y el engagement en profesores de Perú: aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Ansiedad y Estrés*, 16(2-3), 293-307.
- Paes-Machado, E., & Levenstein, C. (2002). Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 18(5), 1215-1227.
- Porto-Martins, P. C., Machado, P. G. B., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2013). Engagement no trabalho: uma discussão teórica. *Fractal*, 25(4), 629-644.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2009). *The Utrecht Work Engagement Scale – Test manual* (R. Angst, A. M. T. Benevides-Pereira, & P. C. Porto-Martins, trad.). Utrecht: Departament of Social & Organizational Psychology. (Obra original publicada em 2003).
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology an introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Silveira, C. A., Robazzi, M. L. C. C., Marziale, M. H. P., & Dalri, M. C. B. (2005). Acidentes de trabalho e trânsito entre motoristas atendidos em serviço de emergência. *Revista de Enfermagem UERJ*, 13(1), 44-50.
- Sousa, A. F., & Fernandes, S. R. P. (2005). *Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal da Bahia, Salvador.
- Souza, M. F. M., & Silva, G. R. (1998). Risco de distúrbios psiquiátricos menores em área metropolitana na região Sudeste do Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 32(1), 50-58.
- World Medical Association. (2008). *World Medical Declaration of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*. Recuperado em 20 de junho de 2013, de <http://www.wma.net/en/10home/index.html>