

ESTUDO SOBRE ENGAJAMENTO NA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Leidiane da Silva Evangelista

Especialista em Gestão Pública Municipal

leidelalinha@yahoo.com.br

Mônica Mota Tassigny

Doutora em Educação pela UFCE; Professora do Programa de pós graduação em Direito - UNIFOR

monica.tass@gmail.com

Fabiana Pinto de Almeida Bizarria

Doutoranda em Administração UNIFOR; Graduação em Psicologia -UFCE

bianapsq@hotmail.com

Jessie Coutinho de Souza Tavares

Mestre em Administração; Docente do Curso de Direito - UNIFOR

jessiecoutinho@unifor.br

RESUMO

Enfatizando a perspectiva organizacional na seara pública, o estudo levanta algumas questões sobre o engajamento e alguns aspectos relacionados ao tema, comparando a percepção de engajamento entre guardas municipais em dois órgãos de Fortaleza. Realizou-se trabalho de campo, numa perspectiva qualitativa e quantitativa, com coleta de dados efetuada por meio da Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT), com suporte nas dimensões absorção e vigor, desenvolvida por Siqueira et al. (2014) e roteiro de entrevista elaborado com base nas duas dimensões. O total de 35 profissionais participaram da pesquisa, 11 desses sujeitos foram entrevistados. A análise descritiva e correlacional realizada com auxílio SPSS 22.0, indicou que o engajamento aprendido pelas duas dimensões apresenta-se de forma intermediária, e que há convergência de relação entre itens de uma mesma dimensão. A análise de conteúdo, por sua vez, revelou que além das duas dimensões teóricas, o contexto do trabalho também influencia o nível de engajamento. Sugere-se, portanto, que esse conceito seja investigado em pesquisas sobre engajamento por meio de estudos comparativos entre organizações públicas e privadas e, entre diferentes órgãos públicos.

Palavras-Chave: Administração Pública Municipal. Engajamento no trabalho. Guarda Municipal.

ABSTRACT

The study examined the perception of municipal engagement in the public sphere. Specifically, it raised more questions about engagement and considered

the main aspects related to this issue by comparing the perception of engagement between municipal guards in two stronghold bodies. He conducted field work in a qualitative and quantitative perspective, with data collection performed by Engagement Scale at Work (EEGT), supporting the dimensions absorption and force developed by Smith et al. (2014) and interview guide prepared based on two dimensions. The total of 35 professionals participated in the survey, 11 of these subjects were interviewed. The descriptive and correlational analysis performed with SPSS 22.0 aid, indicated that the engagement learned by the two dimensions presents intermediate form, and that there is convergence relationship between items of the same size. Content analysis, in turn, revealed that besides the two theoretical dimensions, the work context also influences the level of engagement. It is suggested, therefore, that this concept is investigated in research on engagement through comparative studies between public and private organizations and, between different government agencies.

Key-Words: Public Administration. Engagement at Work. City Guard.

1 INTRODUÇÃO

A Administração Pública, ao longo da história, passou por diversos processos de adequação em suas ações visando satisfazer o anseio da sociedade que, com maior conhecimento, começou a exigir mais transparência e eficiência na oferta dos serviços públicos.

Nas duas últimas décadas identificou-se uma crescente conscientização, por parte da sociedade, no que se refere à relevância e à necessidade

de fortalecimento da gestão pública, como pauta da agenda política do Brasil. Há uma demanda maior por resultados das diferentes políticas públicas, haja vista os últimos protestos contra a corrupção, os desperdícios de dinheiro público e indignação contra o descaso e a arbitrariedade governamental. De modo geral, a necessidade de resultados mais eficazes da gestão pública tem sido evidenciada não apenas em jornais e televisão, mas também nos meios acadêmicos (GOMES; MELO; RESENDE, 2012).

Desse contexto de mudanças, a compreensão da evolução dos modelos de administração na esfera pública referencia a investigação da eficiência na gestão, refletindo mudanças no modo como as organizações públicas se administram e se relacionam (SECCHI, 2009). Têm-se os modelos da Administração Pública Gerencial (AGP); do Governo Empreendedor (GE); e o da Governança Pública (GP).

O modelo da AGP, surgiu como resposta aos anseios da opinião pública, entre as quais se destacam: o controle dos gastos públicos e a demanda pela melhor qualidade dos serviços públicos. As principais características desse modelo são a instrução no cenário público, discussões sobre modelos de avaliação de desempenho, novas formas de controlar o orçamento, e, serviços públicos capazes de atender às demandas da sociedade. O ponto fundamental do modelo gerencial é a busca da eficiência (ABRUCIO, 1997).

Esta participação popular, manifestada em decorrência do contexto democrático pós 1988, trouxe como resultado imediato a percepção sobre a relevância da qualidade dos serviços públicos, à medida que os órgãos passaram a compreender a importância dos aspectos comportamentais dos servidores públicos que são direcionados à população nas atividades cotidianas.

Neste sentido, a administração pública eficiente e efetiva emerge como fruto da cobrança e do controle pela sociedade, com implicações no comportamento dos cidadãos no que concerne ao exercício do poder popular nas instâncias coletivas e deliberativas da sociedade (ABRUCIO, 2007). Dessa forma, se faz necessário que a administração pública compreenda, cada vez mais, os fatores motivadores comportamentais dos servidores em sua função pública, como maneira de favorecer o ambiente propício à melhoria da eficiência, demandada pela sociedade e requerida pela gestão gerencial.

Um desses fatores, investigado inicialmente na Psicologia Positiva, é o engajamento no trabalho, caracterizado por energia, envolvimento e eficácia profissional (MASLACH; LEITER, 2008; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; BAKKER; ALBRE-

CHT, 2011; VAZQUEZ et al., 2015). Empregados engajados indicam possuir altos níveis de energia e entusiasmo com as atividades laborais (BAKKER et al., 2007). Imersos nas tarefas cotidianas, em geral, os trabalhadores engajados tendem a não perceber “o tempo passar”, em virtude do envolvimento com o contexto organizacional e exercícios das atribuições profissionais (HALBESLEBEN; WHEELER, 2008; BAKKER; DEMOROUTI; SNZ-VERGEL, 2014).

Tendo em vista que o papel das pessoas merece uma atenção permanente, o efeito da falta de engajamento no trabalho pode gerar graves problemas tanto para as organizações, quanto para as pessoas que ofertam e que recebem os serviços. Nos ambientes de trabalho, pode haver perdas de qualidade e de produtividade, já para os trabalhadores, as consequências negativas estão ligadas à saúde física e mental, desencadeadas por níveis alto de estresse, sem contar a falta de comprometimento com a organização.

Faz-se necessário então, enfatizar a importância do engajamento das pessoas nas organizações, especialmente, no âmbito público; uma vez que tal processo se configura como transformador de qualquer ambiente, levando conseqüentemente, a um maior comprometimento dos trabalhadores no desenvolvimento de suas atividades, contribuindo significativamente para a eficácia de seus locais de trabalho.

Com o servidor engajado, acredita-se que as metas e diretrizes de gestão tendem a ser atingidas com maior facilidade e eficácia, melhorando rotinas e qualificando a prestação de serviços à população. Dessa forma, o processo de melhoria da qualidade da oferta de serviços públicos pode evoluir no desenvolvimento de políticas de Gestão de Pessoas que priorizem a emergência de comportamentos organizacionais mais alinhados as expectativas pessoais de seus agentes, bem como as dos cidadãos.

O presente estudo analisa a percepção do engajamento no trabalho dos servidores da Guarda Municipal de Fortaleza (GMF), criada em 1959, pela Lei Municipal de nº 1.396, com a missão de executar as políticas de segurança cidadã, promovendo a proteção do patrimônio público ecológico, cultural, arquitetônico e ambiental e também, dos usuários e dos agentes prestadores dos serviços em Fortaleza. A Instituição tem a visão de policiamento comunitário, além de adotar como estratégia medidas educativas e preventivas.

A guarda municipal executa suas atividades em variados órgãos, como praças, terminais, pontos turísticos, entre outros. Acredita-se que essa diversidade de ambientes, bem como suas peculiaridades, pode influenciar a percepção do engaja-

mento no trabalho, visto que adversidades podem ocorrer como pouca interação entre as inspetorias e pelotões, falta de padronização nos processos organizacionais e precariedade das condições de trabalho; relacionadas à estrutura organizacional no ambiente de exercício das atividades fins.

Por esse motivo, a pesquisa vislumbra que a percepção seja analisada sob o ponto de vista comparativo, diante da seguinte questão: Qual a percepção de engajamento no trabalho, no que diz respeito aos Guardas Municipais de Fortaleza? Para responder o questionamento suscitado, analisaram-se as questões mais consideradas sobre engajamento, os principais aspectos relacionados ao tema, bem como a comparação da percepção de engajamento em dois órgãos da Guarda Municipal de Fortaleza.

2 PODER PÚBLICO, SEGURANÇA E PARTICIPAÇÃO POPULAR

O termo “Política Pública” recebe diversas significações e definições, derivadas da relação entre formulação, resultados e o ambiente (EASTON, 1965). De maneira específica, as políticas públicas são “resultantes da atividade política, requerem várias ações estratégicas destinadas a implementar os objetivos desejados [...] e constituem-se de decisões e ações que estão revestidas da autoridade soberana do poder público” (RODRIGUES, 2011, p. 14).

No Brasil, as primeiras políticas públicas surgem na Era Vargas (1930 – 1945), com prioridade sobre as questões trabalhistas, também contemplando outras áreas, como saúde e habitação. Até o início dos anos 1980, as políticas públicas caracterizavam-se pela centralização das decisões na esfera federal, fragmentação, burocratização e, especialmente, marcada pela “[...] exclusão da sociedade civil do processo de formulação das políticas, da implementação dos programas e do controle da ação governamental [...]” (FARAH, 2006, p. 189-90).

A redemocratização do Brasil nos anos de 1980, especialmente com a promulgação da Constituição Federal de 1988, aumentou a responsabilidade do Estado atribuindo-lhe a regulação, implantação e gestão das Políticas Públicas, no sentido de garantir a efetividade de direitos, e também, prever “a participação direta dos cidadãos através dos chamados institutos da democracia direta ou semi-direta [...]” (ALBUQUERQUE, 2004, p. 21). Dessa forma, ampliou-se o discurso de participação da sociedade civil na gestão pública.

A Constituição de 1988 expressou concepções que deveriam nortear a relação entre Estado e Sociedade, com expressão em uma maior agilida-

de, participação social e descentralização administrativa, fortalecendo os municípios que passaram a ser entes federativos. Assim, foi dada aos municípios maior autonomia política, administrativa e financeira.

Da ampliação da participação social e iniciativas de descentralização surge o tema da segurança pública, especificamente no que tange ao compromisso do Estado com a segurança individual e coletiva. Nesse contexto, estimula-se a “criação de conselhos, comissões, comitês para incentivar a participação da comunidade na formulação e implementação de ações municipais na área da segurança pública”. (MESQUITA NETO, 2004, p. 51).

Por segurança pública, entende-se que seja um sistema que reúne ações públicas e comunitárias, objetivando a segurança e proteção dos indivíduos e da coletividade, com amparo da garantia de direitos e cidadania, em decorrência da ampliação do exercício da justiça e punição dos que violam a lei de maneira agilizada, com resultados imediatos (BENGOCHEA et al., 2004).

No âmbito da segurança pública, por meio da Constituição Federal, foi delegado aos municípios o poder de constituir as suas Guardas Municipais, com o objetivo de buscar melhor resultado social para a melhoria do policiamento ostensivo, em auxílio às outras forças de segurança pública, além de contribuir para a melhoria das condições de vida na cidade. Entre as suas atribuições estão a proteção das instalações públicas, conscientização dos cidadãos à respeito do uso de bens públicos, orientação de turistas, colaboração com ações de defesa e manutenção da ordem pública e preservação do patrimônio (BRASIL, 1988).

No âmbito municipal, Fortaleza criou sua Guarda Municipal em 1959, seguida pela criação da Secretaria de Segurança Pública Cidadã em 2013, com o objetivo de estabelecer as políticas, diretrizes e programas de segurança cidadã no Município. O órgão também realiza um trabalho de cooperação com outras forças de segurança por meio de parcerias com as entidades nacionais ou estrangeiras para o estabelecimento de prioridades das ações de segurança municipal.

Nesse contexto, a atuação dos agentes municipais é traduzida em importante garantia de direitos da população; no que diz respeito à segurança cidadã, à manutenção da ordem e preservação do patrimônio público. Neste sentido, a esses agentes são atribuídas funções que convergem para a efetividade da organização pública, requerida pela perspectiva da gestão gerencial, o que reforça a posição central desses sujeitos no âmbito da garantia de direitos e, por isso, o estudo sobre aspectos comportamentais desses agentes, pode auxi-

liar compreensões e ações relativas à busca pela efetividade e melhoria das condições subjetivas de vida-trabalho.

A efetividade dialoga com a perspectiva do cuidado em desenvolver uma política de qualidade na área de gestão pública, que se institui como “[...] reflexo de um processo de mobilização em torno da defesa e construção de um ideal de bem comum, que se encontra em uma fase avançada de amadurecimento na sociedade brasileira”. (ANANIAS, 2010, p. 334). Ao mesmo tempo, esse processo veicula maior percepção por parte da sociedade em relação à relevância e à necessidade de fortalecimento da gestão pública na agenda política do Brasil (GOMES; MELO; RESENDE, 2012).

Diante da busca por resultados e qualidade na prestação dos serviços públicos, o Estado recebe a incumbência de promover incentivos aos “[...] servidores públicos, para a melhoria do seu desempenho, e tornar o Estado mais afoito às necessidades do povo, aberto à participação pública, descentralizando poder e recursos, e assim, fortalecendo o profissionalismo no serviço público”. (CAIDEN; VALDES, 1998, p. 141).

Pela constatação do impacto da segurança pública para a sociedade, no âmbito da garantia e promoção da cidadania, bem como pela centralidade dos agentes públicos para a realização da efetividade e qualidade no serviço público (CAIDEN; VALDES, 1998; PIRES et al., 2009); a problemática no engajamento dialoga com a perspectiva de enfatizar o aspecto comportamental no âmbito da oferta desses serviços e suas influências no âmbito individual e institucional (FERREIRA, 2001).

3 ENGAJAMENTO NO TRABALHO

O fenômeno do engajamento no trabalho é apreendido sob diversas concepções que surgiram no momento de discussão dos comportamentos organizacionais positivos, guiado pela psicologia positiva (SCHAUFELI; BAKKER, 2004; BAKKER; ALBRECHT, 2011; VAZQUEZ et al., 2015), em virtude de “um aumento geral no interesse em estados mais positivos que explicam porque os empregados trabalham duro e permanecem no emprego” (HALBESLEBEN; WHEELER, 2008, p. 243); bem como a repercussão do engajamento no âmbito do desempenho organizacional (BAKKER; DEMO-ROUTI; SNZ-VERGEL, 2014).

Em 1990, Kahn, um dos principais pesquisadores sobre o tema, apresentou o engajamento no trabalho como um vínculo desenvolvido por meio de aspectos físicos, cognitivos e emocionais, os quais permitem ao indivíduo envolver-se mais intensamente em função de uma maior identificação. Como resultados de um maior engajamento,

têm-se a produção de “resultados positivos tanto para este indivíduo (crescimento e desenvolvimento pessoais) quanto para as organizações (qualidade do desempenho)” (SIQUEIRA et al., 2014). Sua evolução histórica é atribuída à discussão em torno da síndrome de burnout, caracterizada como o resultado da exposição prolongada a contextos de trabalho estressores, ocasionando esgotamento, despersonalização e baixa realização profissional (MASLACH; LEITER, 1997).

A relação desses dois fenômenos se dá em duas perspectivas: a primeira informa que elas são opostas e fazem parte de um mesmo processo quando se analisa a vivência de bem-estar no trabalho. No caso do burnout, a síndrome emerge como uma consequência negativa do trabalho e o engajamento numa perspectiva de vivências positivas (MASLACH; LEITER, 1997); por outro lado, compreende-se os dois fenômenos como independentes, haja vista que aspectos da síndrome, como o esgotamento, apresenta-se de forma empírica como independente do engajamento (MASLACH; LEITER, 1997).

Com suporte na segunda elaboração, o engajamento aparece guiado por três dimensões - o vigor, a dedicação e a absorção (quadro 1). O primeiro caracteriza-se como a intensidade de energia disposta para a realização do trabalho e que se desdobra em persistência; o segundo revela o nível de concentração para o desempenho das tarefas, ocasionado por níveis elevados de significados positivos associados ao trabalho; a última situa a condição de imersão do trabalhador com suas atividades cotidianas e favorece a plena sintonia dele em suas tarefas, o que pode gerar dificuldades em se desligar do trabalho, perdendo-se a noção do tempo (SCHAUFELI et al., 2002; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; SCHAUFELI, DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013).

Quadro 1 – Engajamento com suporte em três dimensões

Dimensão	Significado
Vitalidade	Pessoas engajadas se sentem energizadas, fortalecidas e vibrantes no trabalho. Elas sentem autoconfiança e dificilmente se desencorajam nas atividades realizadas, mesmo quando ‘puxam seu tapete’.
Dedicação	Pessoas engajadas se sentem conectadas ao trabalho e são entusiasmadas em suas tarefas. Elas realmente se importam com o que acontece no dia a dia do trabalho; assim como atribuem um significado positivo às suas atividades e sentem orgulho do que fazem.
Absorção	Pessoas engajadas se sentem completamente imersas e absorvidas em seu trabalho e atividades. Elas são focadas, consideram seu trabalho desafiador, sentem tanto prazer nas atividades que desenvolvem que, geralmente, se esquecem do tempo quando estão trabalhando.

Fonte: Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013, p. 5)

Para Bakker e Demerouti (2008, p.215), “(...) empregados engajados apresentam emoções positivas com maior frequência: tal qual felicidade, alegria e entusiasmo, experimentam níveis de saúde, são capazes de criar seus próprios recursos pessoais e transferir o engajamento para os outros”. Por isso, estar engajado representa um movimento que auxilia o desenvolvimento de um trabalho mais efetivo, a medida que potencializa aspectos motivacionais e converge para a necessidade atual de trabalhadores com recursos diversos e capazes de fazer uso desses recursos para desenvolver habilidades para lidar com contextos de trabalho mutáveis e competitivos.

Em relação aos benefícios, pessoas engajadas com o trabalho: desempenham melhor suas tarefas; são mais leais às suas instituições, reduzindo o fenômeno da rotatividade; assumem atitudes mais pró-sociais, com dedicação às tarefas difíceis e que extrapolem as atribuições profissionais; cometem menos erros e envolvem-se menos em acidentes; se divertem mais no trabalho; são mais satisfeitas; são mais resistentes ao estresse; e, por fim, são mais positivamente avaliadas por seus superiores (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013; BAKKER; DEMEROUTI; SANZ- VERGEL, 2014).

As experiências advindas do engajamento e os benefícios dela decorrentes colaboram para ressaltar que as organizações poderiam enfatizar estratégias para desenvolver o engajamento no trabalho, em virtude dos efeitos diretos dos recursos organizacionais sobre o desempenho, o bem-estar e a qualidade de vida em geral (LLORENS et al., 2007).

Em 2014, Siqueira et al. (2014) apresentaram um estudo sobre o tema com base nas dimensões desenvolvidas inicialmente por Schaufeli et al. (2002) sobre vigor, dedicação e absorção, haja vista a repercussão positiva desse estudo, bem como o fato de ter recebido aceitação de estudiosos do comportamento organizacional. No entanto, a investigação não considerou a dimensão dedicação, em decorrência de motivações teóricas e empíricas, que associam esse fator com outros conceitos no campo do comportamento organizacional, como, por exemplo, envolvimento com o trabalho e motivação, e significado do trabalho.

Dessa forma, Siqueira et al. (2014) desenvolveram um quadro teórico e um instrumento de medida que considera o engajamento como um construto bidimensional (quadro 2).

Quadro 2 – Dimensões da Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT)

Dimensão	Definição
Vigor	Consiste em crenças acerca da capacidade do trabalho desencadear no indivíduo sensações de disposição, energia e força enquanto realiza suas tarefas.
Absorção	Consiste em crenças de que o trabalho pode proporcionar concentração, atenção e foco enquanto o indivíduo realiza suas tarefas.

Fonte: Siqueira et al. (2014, p. 152).

Para a pesquisa, a escala EEGT (2014) subsidiou a investigação sobre engajamento no âmbito público, especificamente em agentes de segurança municipal, por considerar que há um avanço da teoria quando se busca distinguir o construto de outros fenômenos comportamentais e, também, em virtude da validação de uma versão brasileira do instrumento, o que permite inferências que o estudo realizado imprima maior confiabilidade em relação à interpretação e estatística dos seus itens.

A escolha do instrumento se deu pela atualidade da escala e pelo desenvolvimento do estudo em contexto brasileiro. Além disso, a redução de uma dimensão dos estudos que sustentam a tridimensionalidade favorece o uso da escala numa perspectiva qualitativa, parte importante desse estudo.

4 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo empírico, descritivo, numa perspectiva qualitativa, por tentar explorar e entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano (CRESWELL 2010); e quantitativa, por empregar quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas (RICHARDSONSON, 1999).

Participaram da pesquisa 35 servidores da Guarda Municipal de Fortaleza, divididos em dois postos: Posto I- Repartição Pública (74, 28%) e Posto II-Hospital (25, 71%). Essa distinção entre os postos foi definida em função da distinção dos serviços oferecidos. No posto I, centraliza-se o trabalho operacional e burocrático, caracterizando o setor como mais tranquilo no que diz respeito ao trabalho da Guarda Municipal. No segundo caso, posto II, há um ambiente mais turbulento, haja vista que os serviços prestados envolvem aspectos de saúde, o que repercute em maior fragilidade emocional.

A maioria dos indivíduos selecionados para a amostra é do sexo masculino (91, 42%), com idade média de 49 anos. Em média, 5,71% tem 8 anos (concurso de 2008) de serviço; 17,14% tem 13 anos (concurso de 2002) e 77,15% tem 28 anos

de serviço ou mais (concurso de 1988). Apenas um participante entrou no último concurso (2013).

O instrumento da pesquisa quantitativa, qual seja a Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT), foi desenvolvida e validada por Siqueira et al., (2014), e formada por 10 itens distribuídos em dois fatores (bidimensional), vigor e absorção, com cinco itens cada. As respostas foram dadas em uma escala de frequência de cinco pontos (1 = nunca; 2 = poucas vezes; 3 = às vezes; 4 = muitas vezes; 5 = sempre). Para a pesquisa qualitativa foi desenvolvido um roteiro de entrevista baseado nas dimensões da escala, sendo duas questões para cada dimensão, realizada entre os dias 10/fev a 13/fev de 2016.

Os procedimentos para análise de dados compreenderam duas etapas: a análise das entrevistas com suporte na análise de conteúdo (BARDIN, 2011), e análise dos dados coletados por meio da EEGT, processados com auxílio do software Excel e SPSS, versão 22, com a finalidade de realizar estudo descritivo, com base nos percentuais, médias e análise correlacional.

A análise de correlação é utilizada para calcular a intensidade de relacionamento entre duas variáveis. O coeficiente de Pearson (r) é apropriado para o nível de intervalos contínuos de variáveis e seus valores podem variar somente entre -1 a + 1. (PALLANT 2007).

Na presente análise foram adotados os parâmetros de força propostos por Bisquerra, Sarriera, Martinez (2004) : $r = 1$ correlação perfeita; $0,80 < r < 1$, muito alta; $0,60 < r < 0,80$, alta; $0,40 < r < 0,60$, moderada; $0,20 < r < 0,40$, baixa; $0 < r < 0,20$, muito baixa e $r = 0$ sem correlação ou nula.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5. 1 ANÁLISE QUANTITATIVA

As estatísticas descritivas aqui contidas referem-se aos percentuais, às médias e às correlações. Os 35 participantes que responderam ao questionário foram classificados neste trabalho segundo os critérios de localidade, gênero, hierarquia, escolaridade e tempo de serviço, conforme quadro 3.

Quadro 3- Caracterização dos participantes

Localidade	Posto1 (74,29%)	Posto 2 (25,71%)	
Gênero	Masculino (91,42%)	Feminino (8,58%)	
Hierarquia	Inspetor (40%)	Subinspetor (40%)	Guarda (20%)
Escolaridade	Pós-Graduação (14,28%)	Ensino Médio (37,15%)	Ensino Fundamental (25,72%)
Tempo de serviço	Concurso de 1988 (77%)	Concurso de 2002 (6%)	Concurso de 2006 (17%)

Fonte: Elaboração dos autores (2016)

No que diz respeito à análise do engajamento, inicialmente, realizou-se o estudo das médias dos dois grupos (Posto I-Repartição Pública e Posto II-Hospital), com a perspectiva de comparar as médias entre as dimensões absorção e vigor.

Quadro 4 - Comparação entre as médias dos grupos I e II

Dimensões do Engajamento	Média		Média		Média	
	Geral	Nível	Repartição Pública	Nível	Hospital	Nível
VIGOR	3,6514	Médio	3,7922	Médio	3,2442	Médio
ABSORÇÃO	3,9256	Médio	4,0384	Alto	3,6002	Médio

Fonte: Elaboração dos autores (2016)

Nota-se que, comparando as duas dimensões do engajamento, há uma maior frequência da dimensão absorção do que vigor, revelando que o engajamento no trabalho se apresenta com um estado mais frequente de absorção pelas tarefas do que revigoramento ao executá-las. Uma evidência é o índice mais elevado do item foco na execução das atividades, o que pode ser atribuído à própria natureza da atividade de segurança pública, e relaciona-se também com a prontidão para o serviço que por vezes apresenta situações imprevistas, e ainda, de urgência.

No que tange a comparação entre a Repartição Pública e o Hospital, observa-se que há maior engajamento entre os servidores da Repartição Pública e, também, há maior engajamento relacionado à absorção. A interpretação desse resultado é que o contexto de trabalho propicia diferentes tipos de engajamento, e não apenas a profissão em si, que, de todo modo, possui peculiaridades e vivências de risco.

Os participantes tendem a se sentir concentrados e tomados por suas tarefas, distantes dos seus problemas pessoais, o que representa os itens da dimensão absorção. O estudo mostrou uma média superior dessa dimensão em relação a dimensão vigor, embora no geral ambas sejam avaliadas como média: absorção (3,9256) e vigor (3,6514). Assim, o resultado expõe que o engajamento é um indicador mediano caracterizado por vigor e absorção, o qual se relaciona ao trabalho, e que implica sentimento de realização, envolvendo um estado cognitivo positivo e que é persistente no tempo, apresentando natureza motivacional e social (BAKKER et al., 2007; LLORENS et al., 2007; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; SCHAUFELI et al., 2002).

Em relação às respostas aos itens de avaliação do engajamento, as tabelas 1 e 2 mostram as médias e os desvios padrão de cada componente da escala, o que permite inferir os itens de maior impacto no engajamento para os dois grupos estudados.

Fonte: Elaboração dos autores (2016)

Tabela 1 – Média e Desvios padrão das respostas a Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT) – Geral

	N	Média	Desvio Padrão
1.Cheio de energia-V	35	3,629	1,1398
2.Com o pensamento voltado apenas para minhas tarefas.	35	3,971	,9231
3.Revigorado.	35	3,600	,9762
4.Concentrado em minhas tarefas.	35	3,971	,9231
5.Disposto.	35	3,743	,8168
6.Distante dos meus problemas pessoais.	35	3,914	,8869
7.Focado no que estou fazendo.	35	4,086	,8531
8.Fortalecido.	35	3,771	1,0596
9.Renovado.	35	3,514	1,1212
10.Tomado por minhas tarefas.	35	3,686	,9322
11.Idade	29	49,586	10,6083
N válido (de lista)			
Média da Dimensão VIGOR		3,6514	
Média da Dimensão ABSORÇÃO		3,9256	

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Tabela 2 – Média e Desvios padrão das respostas a Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT) – Hospital

	N	Média	Desvio Padrão
1.Cheio de energia-V	9	3,000	,7071
2.Com o pensamento voltado apenas para minhas tarefas.	9	3,556	1,0138
3.Revigorado.	9	3,222	,9718
4.Concentrado em minhas tarefas.	9	3,667	,7071
5.Disposto.	9	3,444	,8819
6.Distante dos meus problemas pessoais.	9	3,444	,8819
7.Focado no que estou fazendo.	9	3,667	,8660
8.Fortalecido.	9	3,333	1,1180
9.Renovado.	9	3,222	1,0929
10.Tomado por minhas tarefas.	9	3,667	,5000
11.Idade	7	47,571	13,6242
N válido (de lista)			
Média da Dimensão VIGOR		3,2442	
Média da Dimensão ABSORÇÃO		3,6002	

No Hospital, três itens tiveram a mesma avaliação e são considerados os mais importantes na percepção dos participantes, são eles: item 4 - Concentrado em minhas tarefas; item 6 - Distante dos meus problemas pessoais e item 10 - Tomado por minhas tarefas, todos com média 3,667. Os itens pertencem a dimensão absorção, que é caracterizada por concentração.

O item menos importante foi o 1 - Cheio de energia, da dimensão vigor, com média 3,00. Observa-se que os itens menos importantes na percepção dos participantes referem-se a essa dimensão, contudo, esta observação não significa que os profissionais não sejam engajados. Por vezes, podem se sentir com pouca energia como reflexo do cansaço físico, por exemplo, num plantão de 12 horas, geralmente com muitas ocorrências, mas mesmo assim se sentem realizados e com sentimento de dever cumprido.

Na Repartição Pública, o item mais importante foi o 7 - Focado no que estou fazendo, da dimensão absorção, que novamente apresenta resultados mais significativos. No entanto a dimensão vigor tende a acompanhar este nível de importância, apresentando como item mais relevante o 8 – Fortalecido, com média 3,923. Os servidores da Repartição Pública também apresentam elevada percepção dessa dimensão, que é caracterizada por altos níveis de energia, persistência, desejo de se esforçar no trabalho e resistência mental nas atividades laborais (SCHAUFELI; BEKKER; SALANOVA, 2006).

Tabela 3 – Correlações das respostas a Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT) – Repartição Pública

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.C. de Presen.	1										
Sig.	,100	,000	,019	,042	,051	,088	,055	,255	,249	,477	
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
2.C. de Presen.	,019	1									
Sig.	,100	,000	,011	,108	,037	,002	,008	,010	,001	,002	
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
3.C. de Presen.	,042	,037	1								
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
4.C. de Presen.	,051	,108	,000	1							
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
5.C. de Presen.	,088	,037	,000	,000	1						
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
6.C. de Presen.	,055	,002	,008	,000	,000	1					
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
7.C. de Presen.	,255	,010	,001	,000	,000	,000	1				
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
8.C. de Presen.	,249	,001	,000	,000	,000	,000	,000	1			
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
9.C. de Presen.	,477	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1		
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22
10.C. de Presen.	,477	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1	
Sig.	,100	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	22

**. A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Tabela 4 – Correlações das respostas a Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT) – Hospital

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.C. de Presen.	1										
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
2.C. de Presen.	,000	1									
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
3.C. de Presen.	,000	,000	1								
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
4.C. de Presen.	,000	,000	,000	1							
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
5.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	1						
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
6.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	,000	1					
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
7.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1				
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
8.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1			
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
9.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1		
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
10.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1	
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7
11.C. de Presen.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7

Em relação à tabela 3, percebe-se que há correlação positiva e forte entre:

- Item 8 e item 7, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente fortalecido, também sente-se focado no que está fazendo;
- Item 9 e item 1, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, também sente-se cheio de energia;
- Item 9 e item 3, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, também sente-se revigorado;
- Item 9 e item 7, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, também sente-se focado no que está fazendo;
- Item 9 e item 8, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, ele também sente-se fortalecido.

Sobre as correlações do grupo I, o item 8 pertence à dimensão vigor e o item 7 à dimensão absorção, apresentando correlação forte (0,771), representando percepções que fluem juntas, ou seja, o profissional fortalecido tende a focar mais nas tarefas. O item 9 (renovado) mostra-se ser o núcleo da percepção sobre o engajamento da dimensão vigor, influenciando os itens 3 (revigorado) e 8 (fortalecido) da mesma dimensão, bem como apresentando uma correlação significativa (0,721) com o item 7 (Focado no que estou fazendo). Pode-se refletir que o profissional que se sente fortalecido e renovado tende a focar em suas atividades.

Uma particularidade é que não há correlação forte entre a idade e os itens, porém, há uma média correlação (0,540), entre a idade e o item 7 - A medida que a idade aumenta, o servidor fica mais focado no trabalho. Os motivos podem estar relacionados com a assimilação das atribuições e maturidade profissional.

No que tange à tabela 4, foram identificadas correlações positivas e fortes entre:

- Item 2 e item 1, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente com o pensamento voltado apenas para as tarefas, também sente-se cheio de energia;
- Item 4 e item 1, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente concentrado em suas tarefas, também sente-se cheios de energia;
- Item 8 e item 3, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente fortalecido, também sente-se revigorado;
- Item 8 e item 7, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente fortalecido, também sente-se focado no que está fazendo;
- Item 9 e item 3, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, também sente-se revigorado;
- Item 9 e item 7, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, tam-

bém sente-se focado no que está fazendo;

- Item 9 e item 8, ou seja, a medida que o grupo indica que se sente renovado, também sente-se fortalecido;

O item 1 se correlaciona com os itens 2 e 4, inferindo que ao se sentir cheio de energia (vigor) o servidor também se sente com o pensamento mais voltado para a atividade e mais concentrado; ambos são itens da dimensão absorção. De fato, elevados níveis de energia se apresentam como fator influenciador positivo.

Também, ao se sentir fortalecido (item 8), o servidor percebe-se mais revigorado (item 3) e focado (item 7). Aqui, percebe-se um item da dimensão vigor se correlacionando forte e positivamente com item de mesma dimensão e também dimensão absorção, o que representa um resultado esperado sobre a fluidez de ambas as dimensões no engajamento.

Por último, o item 9 - Renovado, se destacou de forma geral e se mostra núcleo dos itens 3 - Revigorado, 7 - Focado e 8 - Fortalecido.

5.2 ANÁLISE QUALITATIVA

A realidade do trabalho da guarda municipal reflete o contexto do ambiente de trabalho. Numa diversidade de postos de serviço os servidores podem apresentar variadas percepções sobre seu engajamento, embora a atividade desempenhada tenha o mesmo núcleo relacionado com a proteção ao patrimônio e ordem pública, haja vista que há locais de trabalho que são considerados mais tranquilos, com poucas ocorrências, relacionadas às atividades desempenhada pelo órgão.

Sim, gosto de trabalhar, do ambiente...aqui é um local tranquilo na maior parte do tempo, um ambiente sem muitas ocorrências. (E4, 2016).

Como o trabalho é num posto relativamente tranquilo essa questão de perceber o tempo é relativa, há dias em que está mais movimentado, tem dias que não. Por isso é relativo. (E5, 2016).

Aliado a fatores relacionados com a lotação nos ambientes de alguns órgãos, a qual por vezes dificulta o atendimento à população, observam-se aspectos operacionais, como por exemplo, a distribuição do efetivo que não atende as demandas, o que, por vezes, gera um sentimento de impotência diante de muitas situações e ocorrências que, embora simples, não podem ser solucionadas por falta de efetivo. Questões de segurança do próprio operador também se mostram relevantes, como a falta de fardamentos novos, coletes vencidos, entre outros.

Às vezes, gosto do trabalho, mas certos acontecimentos desanimam. Posso citar o pouco efetivo, o fardamento que não recebemos há anos, a desvalorização por parte da administração da GMF e também do hospital, aqui recebíamos uma pequena gratificação e ela foi cortada. Então acontecem muitas coisas que é desmotivadora. (E1, 2016).

O acúmulo dessas vivências gera um sentimento de desvalorização da categoria, embora a natureza do trabalho desempenhado possa repercutir de maneira oposta quando se percebe a relevância social dessa atividade laboral.

5.2.1 DIMENSÃO ABSORÇÃO

As respostas ao roteiro de entrevista foram congruentes com o questionário, relevando um média superior da dimensão absorção.

Na análise das entrevistas, percebe-se que há reconhecimento que a atividade desempenhada exige as características da dimensão absorção. Assim é inerente a este profissional estar focado, concentrado e com o pensamento voltado para as tarefas (BAKKER et al. 2008), possuindo a sensação de que o tempo passa rapidamente e apresentando dificuldade de desapegar-se do trabalho (SCHAU-FELI et al., 2002).

Na maioria das vezes o trabalho absorve meus pensamentos, me mantém ocupado. (E4, 2016).

(...) o próprio ambiente de trabalho exige muito da gente, temos que estar atento sempre, então tem que saber separar os problemas do trabalho. (E1, 2016).

Se eu focar no trabalho, passa rápido. É o que eu tento fazer, manter minha mente aqui concentrado em minhas atividades. (E3, 2016).

Observa-se novamente o engajamento ser resultado do ambiente de trabalho, quando, por exemplo, são mencionados o número de ocorrências e o quanto elas alteram a percepção do tempo, ou seja, quanto mais ocorrências os agentes tendem a indicar que o tempo passa rápido também.

Aqui é uma emergência, (...) as vezes é tranquilo, o plantão é calmo tudo transcorre bem, outras vezes é mais agitado, se tem só um médico, há propensão pra algum conflito acontecer é maior. (E1, 2016).

É relativo, na semana que a Repartição funciona, está aberta ao público, eu sinto que o tempo passa mais rápido. Já no fim de

semana, em que está fechada, não há movimento, exceto raras vezes em que ocorre evento, eu sinto o tempo passar muito devagar, entediante. (E4, 2016).

Como o trabalho é num posto relativamente tranquilo essa questão de perceber o tempo é relativa, há dias em que está mais movimentado, tem dias que não. Por isso é relativo. (E5, 2016).

A percepção sobre o tempo também é associada a um trabalho que desperta prazer nos agentes, bem como a busca pelo exercício pleno das atividades, em função de um comprometimento com a instituição e/ou com a sociedade.

Passa rápido, pois é agradável. Antes passava devagar, quando trabalhava durante o dia. (E11, 2016).

Isto é muito relativo, muitas vezes passa rápido pois o envolvimento com o trabalho faz perder a noção do tempo, tento desempenhar bem minhas atividades e isso me absorve. (E9, 2016).

O nível de engajamento que corresponde à dimensão absorção também pode caminhar para uma perspectiva negativa, à medida que esse estado de atenção e concentração constante pode causar distanciamento de outros aspectos do trabalho que são positivos, como, por exemplo, o comprometimento afetivo, e, também, a noção de que o trabalho consome, absorve mas sem que esses aspectos tragam sensação de satisfação e prazer, sendo percebidas como algo estressante.

[...] Visto que tenho responsabilidade sobre a equipe, muitas vezes eu me vejo preocupado demais e tomado pelas situações. A ponto de levar problemas daqui para casa, ou mesmo estar em casa e ser solicitado. (E5, 2016).

O relato citado se mostrou um caso isolado, mesmo assim cabe reflexão. Os valores médios dessa dimensão se mostraram superiores em todas as comparações, evidenciando que é a forma principal de se manifestar o engajamento.

Medidas devem ser adotadas no sentido de estimular que ambas as dimensões fluam positivamente, assim tem-se realmente um engajamento no trabalho definido na literatura como um constructo positivo.

5.2.2 DIMENSÃO VIGOR

Vigor é a dimensão caracterizada por altos níveis de energia, persistência, desejo de se esforçar no trabalho e resistência mental nas atividades

laborais (SCHAUFELI et al., 2002; SCHAUFELI; BAKKER, 2004; SCHAUFELI, DIJKSTRA; VAZ-QUEZ, 2013).

De um modo geral, me sinto entusiasmada, vejo mudanças na GMF, melhorias e também gosto do que faço. (E7, 2016).

[...] procuro buscar entusiasmo dentro de mim para contribuir no trabalho, cooperando com os colegas e atendendo bem a população. (E3, 2016).

Na pesquisa, há poucos relatos que apresentem essa energia como impulsionadora do trabalho, o que dialoga com a ênfase da dimensão absorção e, também, como parte de um público de pessoas mais maduras, que caminham para a aposentaria, o que pode refletir em menor disposição para o trabalho, em virtude de poucas perspectivas futuras de ascensão e de contribuição com a sociedade, visto já ter sido desenvolvido um importante trabalho ao longo dos anos de exercício.

[...] essa foi minha escolha profissional, é a instituição que pertencço há mais de 20 anos, então essa é minha missão de trabalho, e apesar das dificuldades eu tento manter o entusiasmo. (E2, 2016).

Percebe-se na pesquisa um esgotamento de energia dos profissionais do ambiente hospitalar, o que pode relacionar-se ao sentimento de pouca renovação e revigoração. Em um contexto hospitalar, por exemplo, a atividade de segurança é uma atividade delicada, exigindo do profissional muito além de técnicas operacionais, também habilidades interpessoais, até mesmo empatia em decorrência da fragilidade emocional ocasionada pela enfermidade.

Em outras ocasiões, é necessário intervenção mais ostensiva, por que legalmente, desacatar funcionário público no exercício das funções é crime, bem como dano ao patrimônio público, nesse caso a pessoa tem que ser contida ou mesma presa. (E1, 2016).

(...) muitas vezes as pessoas já chegam fragilizadas, emocionalmente abaladas e buscam uma solução rápida pra o seu problema. (E1, 2016).

[...] nenhuma instituição é perfeita, não importa se passasse em outro concurso e ganhasse mais, dificuldades também haveriam. Então devemos apesar da adversidade trabalhar com entusiasmo e executar o trabalho da melhor forma possível (E10, 2016).

Como resultado da dimensão vigor e da im-

portância das duas dimensões (vigor e absorção) para o engajamento, considera-se oportuno inferir que o desenvolvimento de ações que gerem maior satisfação e motivação por parte desses profissionais, como, por exemplo, a análise da necessidade de efetivo de cada posto, e um sistema de logística mais eficiente traduzida em percepções mais harmônicas no que tange ao comportamento investigado. A percepção que temos, é que a Administração se preocupa e valoriza o servidor, preza pelo seu bem-estar, aumenta a identificação com a organização e produz resultados positivos (ANANIAS, 2010; GOMES; MELO; RESENDE, 2012; CAIDEN; VALDES, 1998).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de analisar a percepção do engajamento no trabalho no âmbito da gestão pública municipal, o estudo empreendeu investigação junto a Guardas Municipais vinculados a duas unidades de lotação em Fortaleza- CE. Nesse sentido, observou-se que tanto o engajamento aprendido pela dimensão vigor, como pela dimensão absorção, foi identificado e apresenta-se de forma intermediária (não há um alto engajamento, e, também, não há um baixo engajamento), tendo em vista que as médias dadas aos itens da escala terem girado em torno de 3 a 4. Porém, ressalta-se que há predominância da dimensão absorção nos dois grupos.

Esse achado levanta uma importante questão a respeito do trabalho da guarda municipal, tendo em vista a necessária concentração nas atividades diárias, o atendimento ao público em situações de ordem pública, o que requer postura constante de credibilidade e respeito perante a sociedade, bem como a permanente expectativa pelas ocorrências favorece que o engajamento seja denotado como algo que dispense intensa energia do trabalhador e, por isso, reforça que sua relação com o trabalho é marcada pelo foco, concentração e permanente atenção.

As questões mais pontuadas e menos pontuadas pelos sujeitos do estudo em geral foram os itens 7 - Focado no que estou fazendo, e 9 - Renovado, com médias 4,0 e 3,5, respectivamente. As duas questões reforçam que o trabalho dos guardas municipais adquire status de engajamento absoritivo, à medida que há ênfase no foco e na atenção, e, por isso, a sensação de alheamento ao tempo, o que ocasiona distanciamento. Tal aspecto, embora seja oriundo de uma leitura positiva, merece maior discussão, à medida que o trabalhador que permanece em constante estado de foco e atenção pode ausentar-se de aspectos do trabalho que favorecem outras formas de vinculação com o

mesmo, como, por exemplo, o comprometimento afetivo. Por sua vez, o item de menor pontuação coloca em questão a necessária reconstrução do trabalhador no ambiente de trabalho e, com isso, condições de suportar os problemas vivenciados, centralizar energia nas potencialidades e desenvolvimento do sujeito nesse contexto.

No âmbito da unidade hospitalar, a questão menos pontuada, 1 - Cheio de energia, com média 3,0, merece também maior reflexão, tendo em vista que os desafios vivenciados pelas organizações hospitalares também se referem a seus trabalhadores, principalmente porque os funcionários lidam com pessoas fragilizadas pela doença e, por isso, confrontam-se com as próprias fragilidades e com a finitude. Nesse sentido, os trabalhadores que se deparam, mesmo que indiretamente, com o contexto hospitalar, podem esgotar-se energeticamente a medida que o trabalho é mais intenso em função do número maior de ocorrências, bem como pela própria natureza das ocorrências.

No sentido de comparar o contexto hospitalar com o contexto da Repartição Pública, o estudo indicou que os dois grupos possuem maior engajamento de absorção em comparação com a dimensão vigor, embora a maioria das médias indique o engajamento médio. Há alto engajamento dos guardas que atuam na Repartição Pública, no que tange aos aspectos que denotam a absorção, como foco e atenção.

Diante disso vale a reflexão que, embora no geral, tenham benefícios e condições de trabalho semelhantes, o mesmo salário, mesma carga horária, mesma quantidade de folgas mensais, tal achado reflete que o ambiente de trabalho tem influência sobre o nível de engajamento. Analisando a Repartição Pública: é considerado um posto mais tranquilo, tendo mais movimento durante as sessões plenárias, solenidades; possui um efetivo de guardas considerável e dado ao seu status, mesmo diante de situações de conflito, estes logo são solucionados ou ao menos, há garantia de reforço com prontidão, em situações como manifestações.

No hospital, como já citado, as ocorrências são totalmente imprevisíveis, difíceis de serem monitoradas, o efetivo é pequeno, há casos de apenas um guarda em um plantão, dificultando a atuação, e por consequência a motivação para o engajamento.

Por meio do estudo correlacional, foi possível perceber que há predomínio na relação entre aspectos que mobilizam energia por um lado, quando o sentimento de renovação correlaciona-se com o sentimento de revigoração. E, por sua vez, há relação entre elementos que exploram a concentração.

Esses achados reforçam que os dois movi-

mentos que caminham para o engajamento (Vigor e Absorção) são complementares e de naturezas diferenciadas. Infere-se, assim, que para explorar possibilidades de engajamento é necessário que duas perspectivas sejam empreendidas, no sentido da promoção de contextos de trabalho que mobilizem o desenvolvimento de energia, como a motivação, e, também, contextos que favoreçam envolvimento com as atividades pelo prazer que elas proporcionam. Nesse ponto, uma reflexão é importante: o predomínio do engajamento com referência na absorção, que é apreendido como um aspecto de natureza prazerosa e de vivências positivas, surge nas entrevistas como inerente à natureza do trabalho e, em certos momentos, como elemento que sufoca os sujeitos.

Nesse sentido, apresenta-se uma crítica quando se apreende os resultados quantitativos e qualitativos. Por um lado, o estudo quantitativo indica que há engajamento (de médio a bom), com ênfase no aspecto da absorção, porém, essa leitura é dependente do contexto da pesquisa, especialmente da organização do trabalho, das condições de trabalho e das relações sócio-profissionais e, também, no caso do estudo da natureza do trabalho. Isso faz com que se acredite que novos estudos podem ampliar a investigação sobre engajamento no trabalho trazendo para a discussão um novo conceito, o contexto de trabalho.

A Administração Pública necessita de profissionais engajados, tanto no sentido da atenção e no foco, como na disponibilidade de energia e força para o dia-a-dia do trabalho. Assim, é necessário que as duas dimensões caminhem lado a lado. Dessa forma, além da formação interdisciplinar, conhecimentos sistematizados e capacitação continuada, é relevante que as instituições observem aspectos comportamentais e favoreçam momentos de diálogo sobre contextos de trabalho para que servidores públicos, especialmente no âmbito da segurança pública, possam ser agentes de mudanças na comunidade em que atuam e estejam preparados para os desafios que o trabalho exige.

Da mesma forma, o processo de mudança na gestão da Administração Pública está sendo absorvido pela sociedade a cada dia, no sentido de haver uma cobrança maior por parte da sociedade aos gestores públicos, em relação a qualidade dos serviços e, assim, o engajamento tanto é referência para os servidores, como é relevante para o processo de desenvolvimento pessoal e profissional na relação com o trabalho, bem como para a sociedade, a medida que servidores engajados tendem a oferecer serviços à população com maior qualidade e empenho.

A despeito da atualidade do instrumento utilizado para a coleta de dados quantitativos, a

composição da amostra se limitou a 35 servidores públicos – Guardas Municipais, o que restringe generalizações. As inferências caminham no sentido de relacionar o tema com um público que possui um trabalho, por vezes, estressante, por lidar com contenção de conflitos e manutenção da ordem.

Novas pesquisas podem aprofundar o estudo comparativo, inserindo outras realidades organizacionais, bem como, ampliar o estudo quantitativo para novos que testes possam ser realizados.

O estudo buscou contribuir para disseminar o avanço na investigação no engajamento no trabalho no âmbito público. E, apesar dos avanços nos estudos sobre comportamento organizacional, sugere-se a realização de estudos comparativos entre organizações públicas e privadas, e entre diferentes órgãos públicos, considerando as peculiaridades desses públicos.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. O impacto do modelo gerencial na administração pública: Um breve estudo sobre a experiência internacional recente. **Cadernos ENAP**, n. 10, 1997.

ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, Edição Especial Comemorativa, p. 67-86, 2007.

ALBUQUERQUE, M. do C. Participação cidadã nas políticas públicas. In: HERMANS, KLAUS (org.). **Participação cidadã: novos conceitos e metodologias**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2004.

ANANIAS P. Gestão Pública: desassombrando nossa história. **Revista do Serviço Público**, Brasília, 61, n.4, p. 333-344, out/dez. 2010.

BAKKER, A. B.; ALBRECHT, S. L.; LEITER, M. P. Key questions regarding work engagement. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 20, n. 1, p. 4-28, 2011.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E. Towards a model of work engagement. **Career Development International**, 13(3), 209-233, 2008.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; HAKANEN, J. J.; XANTHOPOULOU, D. Job Resources Boost Work Engagement, particularly when job demands are high. Washington: **Journal of educational Psychology**, 99, 274-284. 2007.

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**, n. 1, p. 389–411, 2014.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BENGOCHEA, J. L. et al. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **Revista São Paulo em Perspectiva**, v. 18, n. 1, p. 119-131, 2004.
- BISQUERRA, R.; SARRIERA, J. C.; MARTINEZ, F. **Introdução à estatística**: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 2015.
- CAIDEN, E. G.; VALDES, D. de A. A essência do profissionalismo no serviço público. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília. Ano 35. n. 138 abr/jun, 1998.
- CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto. **Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Artmed, 2010.
- EASTON, D. **A Framework for Political Analysis**. Englewood Cliffs: Prentice Hall. 1965.
- FARAH, M. F. dos S. Parcerias, novos arranjos institucionais e políticas públicas no nível local de governo. In: FERRAREZI, E.; SARAIVA, E. (Org.). **Políticas públicas**, Brasília: ENAP, 2006. (Coletânea, v. 2).
- FERREIRA, A. B. **Estabelecendo vínculos no trabalho: um estudo sobre a situação de trabalho e o comprometimento de gerentes em uma empresa de telefonia**. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, 2001.
- GOMES, D. MELO, D. A.; REZENDE, L. F. de L. Reportagem: Administração pública: instrumento de ação coletiva da nação. **Revista do Serviço Público – RSP**, Brasília: ENAP, v. 63, n. 4, p. 549-556, out./dez. 2012.
- HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes. 2001.
- HALBESLEBEN, J. R. B.; WHEELER, A. R. The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. **Work & Stress**, 22(3), 242-256, 2008.
- LLORENS, S.; SCHAUFELI, W.; BAKKER, A.; SALANOVA, M. Does a positive gain spiral of resources efficacy beliefs and engagement exist? **Computers in Human Behavior**, v. 23, p. 825-841, 2007.
- MASLACH, C.; LEITER, M. P. Early predictors of job burnout and engagement. **Journal of Applied Psychology**, v. 93, n. 3, p. 498-512, 2008.
- MASLACH, C.; LEITER, M. P. Early predictors of job burnout and engagement. **Journal of Applied Psychology**, 93, n.3, 498-512, 2008.
- MESQUITA NETO, P. de. Os municípios e a segurança pública. In: CARNEIRO, J. M. B. et al. **Avanços nas prefeituras**: novos caminhos da democracia. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2004.
- PALLANT, J. **SPSS**. Survival manual. McGraw-Hill. 132 e 133, 2007.
- PIRES et al. **Gestão por competências em organizações de governo**. Mesa-redonda de pesquisa-ação. Disponível em: www.enap.gov.br Acesso em 10 de fev. de 2016.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.
- RODRIGUES, M. M. A. **Políticas Públicas**. São Paulo: Publifolha, 2011. (Coleção Folha Explica).
- SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**, 25, 293-315, 2004.
- SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B.; SALANOVA, M. The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. **Educational and Psychological Measurement**, v. 66, n. 4, p. 701-716, 2006.
- SCHAUFELI, W. B.; SALANOVA, M.; GONZÁLEZ-ROMÁ, V.; BAKKER, A. B. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. **Journal of Happiness Studies**, v. 3, p. 71-92, 2002.
- SCHAUFELI, W.; DIJKSTRA, P.; VAZQUEZ, A. C.

Engajamento no trabalho. Casa Do Psicologo, 2013.

SECCHI, L **Modelos organizacionais e reformas da administração pública.** Rev. Adm. Pública 2009, vol.43, n.2, pp. 347-369.

SIMPSON, M, R. Engagement at Work: A review of the literature. **International Journal of Nursing Studies**, v. 46, p. 1012-1024, 2009.

SIQUEIRA, M. M. M. e Colaboradores. **Novas Medidas do Comportamento Organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014. 312p .

SOARES, L. E. **A Política nacional de Segurança Publica: históricos, dilemas e desafios.** Estudos Avançados. V. 20, pp.77-97, 2007.

VAZQUEZ, A. C. S. et al . Adaptation and Validation of the Brazilian Version of the Utrecht Work Engagement Scale. **Psico-USF**, Itatiba, v. 20, n. 2, p. 207-217, Aug. 2015.

ARTIGO SUBMETIDO EM 21/03/2016 E
ACEITO PARA PUBLICAÇÃO EM 23/09/2016.
