



X Encontro Brasileiro de Administração Pública.  
ISSN: 2594-5688  
secretaria@sbap.org.br  
Sociedade Brasileira de Administração Pública

**Engajamento e Qualidade de Vida no Trabalho na Receita Federal do Brasil**

**Carla Sabrina Xavier Antloga, Mauricio Sarmet, Marina Maia, Fabio Iglesias, Veruska Albuquerque**

**[ARTIGO] GT 6 Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional no setor Público**

## Engajamento e Qualidade de Vida no Trabalho na Receita Federal do Brasil

### Resumo

Trata-se de resultados de pesquisa acerca de Engajamento e a Qualidade de Vida no Trabalho na Receita Federal do Brasil. Tanto Engajamento quanto QVT mostram-se hoje dimensões de análise extremamente relevantes para a compreensão do comportamento e da percepção dos trabalhadores em organizações, tanto públicas quanto privadas. A inovação desta pesquisa se mostra também no cenário em que foi desenvolvida: a pandemia de Covid-19, uma das situações que mais alterou a realidade de trabalhadores e trabalhadoras no mundo moderno. De maneira geral, objetivou-se identificar as fontes de bem-estar, mal-estar e engajamento no trabalho dos (as) trabalhadores (as) com base nos fatores estruturantes de qualidade de vida no trabalho e no constructo de engajamento no trabalho. Participaram da pesquisa 5382 participantes. a idade varia entre 18 e 74 anos ( $M = 50,49$  anos,  $DP = 9,86$ ), a maioria do sexo masculino (56,90%), autodeclarada branca (71,50%), casada (59,91%) e com ensino superior completo (84,80%). Os resultados apontaram para uma forte associação entre a percepção de Engajamento e o índice global de QVT Global ( $r = 0,66$ ,  $p < 0,001$ ), mais especificamente afetos positivos e reconhecimento e crescimento no trabalho ( $r = 0,74$ ,  $p < 0,001$ ). Tal dado indica que é mais relevante, em termos imediatos, o desenvolvimento de ações voltadas para reconhecimento e crescimento profissional do que para outras dimensões de QVT, como condições de trabalho (que possui correlação mais modesta com engajamento -  $r = 0,19$ ,  $p < 0,001$ ).

Palavras-chave: Engajamento, Qualidade de Vida no Trabalho, Receita Federal do Brasil, Diagnóstico.

### Introdução

Nas últimas décadas, o mundo do trabalho passou por diversas transformações, entre as quais se destacam: intensificação do trabalho; necessidade de lidar com informações cada vez menos estruturadas; capacidade de abstração e trânsito em situações de alta complexidade técnica

ou relacional; expectativa de aprendizado constante de novas tarefas e habilidades; capacidade para manter-se permanentemente motivado e, simultaneamente, cuidar de interesses individuais e da própria carreira; e trabalhar em equipes de alto desempenho (DE FARIA, 2003; FERREIRA, ALVES, TOSTES, 2009).

Em linhas gerais, pode-se afirmar que o cenário é de pressão por produtividade e por resultados, com taxa de erro “zero”, sendo marcado pela construção de vínculos utilitaristas. Além disso, tornaram-se mais comuns os casos de violência no trabalho, em especial a violência psicológica. Violência no trabalho se refere a formas de comportamento agressivas ou abusivas que podem causar dano físico, psicológico ou desconforto em suas vítimas (BARRETO; heloZani, 2015). A preocupação com a saúde mental de trabalhadores e trabalhadoras está relacionada, entre outros fatores, com o aumento do registro de transtornos mentais e de comportamento relacionados ao trabalho nos últimos anos e vem sendo estudada há várias décadas por pesquisadores de áreas como psicologia, psiquiatria, antropologia, sociologia e administração (VASCONCELOS; FARIA, 2008). Entre 2012 e 2016, os transtornos mentais e comportamentais foram a terceira maior causa de afastamento dos trabalhadores brasileiros (MACÊDO; SILVA, 2018).

Estudos e pesquisas realizados em diversas áreas das Ciências do Trabalho têm tratado não só de descrever e analisar o cenário apresentado, mas também de avaliar quais são os impactos de tantas transformações na vida dos trabalhadores. Tais resultados apontam para elevadas taxas de adoecimento e sofrimento relacionado ao trabalho, destacando-se o sofrimento psicológico, com aumento significativo dos casos de estresse ocupacional, exaustão emocional, despersonalização, depressão, ansiedade, suicídios e tentativas de suicídio e síndrome de burnout (MACÊDO; SILVA, 2018; VASCONCELOS; FARIA, 2008). Nesse sentido, sofrer e adoecer pelo trabalho é diferente de sofrer e adoecer por outras circunstâncias da vida. Por isso, é preciso que o cuidado e o tratamento sejam especializados e capazes de oferecer a escuta e o suporte adequados a cada caso e suas especificidades. A presença de indicadores críticos relatados nas pesquisas coloca em primeiro plano a saúde do trabalhador e a importância do resgate da saúde mental e da qualidade de vida no trabalho no âmbito das

organizações (FERREIRA, 2008). É urgente a promoção de ações e adoção de medidas, em contextos laborais, que visem a efetiva humanização do trabalho e o resgate do seu sentido. Gestores organizacionais necessitam de capacitação para melhorar a gestão das pessoas que trabalham, evitando o adoecimento e promovendo o bem-estar, a saúde dos trabalhadores e, simultaneamente, a efetividade organizacional (FERREIRA; FERREIRA; ANTLOGA; BERGAMASCHI, 2009; ANTLOGA; DO CARMO; KRUEGER, 2020). No contexto do serviço público, de modo particular, a prevenção em saúde mental é demanda imprescindível e que precisa da atenção de autoridades públicas, gestores e profissionais da saúde. Agentes públicos são promotores de cidadania e cuidar de sua saúde é cuidar da qualidade dos serviços prestados à população. Sabe-se que as demandas organizacionais devem ser instruídas antes de se consolidarem de forma mais específica. Assim, após instrução da demanda, entendeu-se que a mensuração de engajamento no trabalho e qualidade de vida no trabalho seria a mais apropriada aos objetivos descritos pela organização demandante. Para este projeto, utiliza-se como referencial teórico o constructo de SCHAUFELI e BAKKER (2004) de Engajamento no Trabalho e a Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho - EAAQVT (FERREIRA, 2008; 2011; 2012; 2015). Identificar e avaliar os riscos psicossociais derivados das características do trabalho, que podem comprometer a saúde física e mental e a qualidade de vida no trabalho de trabalhadores e trabalhadoras está, inclusive, de acordo com as diretrizes da OMS (2014a, 2014b), que preconiza que as organizações devem desenvolver ações integradas de saúde e bem-estar que incluam prevenção, identificação precoce, suporte e reabilitação. Diante desse cenário, a realização de pesquisas e a consequente produção de conhecimento científico acerca do engajamento e da qualidade de vida no trabalho é uma medida que promove não apenas a intervenção, mas sobretudo a prevenção.

#### Objetivos geral e específicos

De maneira geral, a pesquisa objetivou identificar as fontes de bem-estar, mal-estar e engajamento no trabalho dos (as) trabalhadores (as) com base nos

fatores estruturantes de qualidade de vida no trabalho (FERREIRA, 2012) e no constructo de engajamento no trabalho (SCHAUFELI; BAKKER, 2004).

Especificamente, objetivou-se: a) Adaptar e validar os instrumentos “Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho” e “Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho” para a RFB; b) Identificar a percepção dos servidores e demais trabalhadores acerca da Qualidade de Vida no Trabalho e do Engajamento no Trabalho; d) Identificar as principais fontes de engajamento no trabalho; e) Verificar possíveis correlações entre as diferentes dimensões.

### Método

Para mensurar o engajamento no trabalho, foi utilizada a Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho (UWES). É a escala mais indicada atualmente pela literatura científica da área para medir o construto de engajamento, devido à sua qualidade psicométrica. Foi validada e adaptada para o Brasil em 2015 (VAZQUEZ; MAGNAN; PACICO; HUTZ, 2015).

Conforme apresentado anteriormente, a Escala UWES de Engajamento no Trabalho é composta por 3 fatores principais: Vigor, Dedicção e Concentração, cada um contemplando uma dimensão diferente do construto (VAZQUEZ; MAGNAN; PACICO; HUTZ; SCHAUFELI, 2015). O fator de Vigor está relacionado à disposição individual a se esforçar fisicamente nas diferentes atividades que compõem seu trabalho. A Dedicção, por sua vez, refere-se a quanto significado, vontade, valor e desafio que o trabalhador associa ao seu trabalho. Por fim, o fator de Concentração está relacionado ao nível de imersão (ou absorção) que o respondente acredita se colocar quando trabalha.

A aplicação do instrumento se deu por intermédio da plataforma Survey Monkey, em um questionário único. Tendo em vista a uniformidade do questionário de QVT e de engajamento, bem como uma análise mais homogênea dos resultados, algumas alterações foram feitas. Sendo assim, optou-se por utilizar uma escala de frequência do tipo Likert com 11 pontos, variando de 0=Nunca a 10=Sempre, para a escala UWES.

Em relação aos índices de confiabilidade da escala Utrecht, obteve-se os seguintes valores de Alfas: Engajamento – geral: (0,964, 95%IC [0,963, 0,966]);

Engajamento – Vigor: (0,912, 95%IC [0,908, 0,915]); Engajamento – Dedicção: (0,934, 95%IC [0,931, 0,936]); Engajamento – Concentração: (0,881, 95%IC [0,876, 0,885]).

Tendo o modelo teórico da EAAQVT como base, foi realizada a adaptação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho versão 2.0 - IAQVT 2.0 para a Receita Federal do Brasil. O IAQVT 2.0 (PACHECO, 2016), em sua parte quantitativa, é composto por três escalas: “Contexto de Trabalho”, “Práticas de Gestão” e “Impactos do Trabalho”. São escalas do tipo Likert de concordância com 11 pontos, variando de 0=Discordo Totalmente a 10=Concordo Totalmente. A Escala 1 – “Nosso Contexto de Trabalho” é composta por itens que estão agrupados nos seguintes fatores: “Condições de Trabalho”, “Organização do Trabalho”, “Relações Socioprofissionais”, “Reconhecimento e Crescimento Profissional” e “Uso da Informática”. A Escala 2 - “Nossas Práticas de Gestão” avalia comportamentos relacionados aos modos de gestão. A Escala 3 - “Como nos Sentimos no Trabalho” é composta por itens que mensuram “Desgaste proveniente do trabalho”, “Afetos positivos” e “Afetos negativos”.

Em relação aos índices de confiabilidade da escala IAQVT, obteve-se os seguintes valores de Alfa: IAQVT – geral: (0,821, 95%IC [0,814, 0,828]); Contexto de Trabalho: (0,846, 95%IC [0,840, 0,851]); Práticas de gestão: (0,780, 95%IC [0,771, 0,789]); Afetos: (0,947, 95%IC [0,945, 0,949]).

No IAQVT, especificamente, houve mudanças em torno da reescrita, reordenação, adição e/ou exclusão de determinados itens. Quanto à adição e exclusão, na escala de "Impactos no Trabalho", trocaram-se alguns itens dos fatores "Afetos positivos" e "Afetos negativos" por outros que expressassem afetos menos ambíguos. Por exemplo, "alegre", "contente" e "feliz" são alguns afetos positivos presentes na versão original do IAQVT, cujos significados podem ser facilmente confundidos entre si, logo, "alegre" e "contente" foram substituídos por "eufórico" e "satisfeito", respectivamente.

Adicionalmente, houve exclusão de determinados itens do fator "Uso de Informática" (1, 2, 3, 4, 5, 7, 10, 12 e 13) e de todos os itens do fator "Desgaste Proveniente do Trabalho".

Assim, o questionário final possuía 98 questões. Dentro deste total, os itens 32 a 43 do questionário só foram visíveis para os participantes que estivessem em regime de teletrabalho ou trabalho remoto, dado que se tratava das mesmas questões dos trabalhadores em regime presencial, porém com redação diferenciada, como citado anteriormente.

Análises preliminares da distribuição das respostas para as escalas UWES e IAQVT indicaram o não cumprimento de pressupostos estatísticos, tanto no que se refere às características de normalidade quanto de homogeneidade entre os grupos em função de relevante assimetria dos dados. Por essa razão, optou-se por realizar análises não-paramétricas de comparação de grupos (teste de Kruskal- Wallis). Para análises post-hoc, optou-se por utilizar o teste de Dunn para verificar a significância estatística das diferenças entre grupos específicos.

## Resultados

### Engajamento no trabalho

Serão apresentados os dados descritivos referentes ao escore geral da escala e de seus fatores. Em seguida, serão apresentadas as principais correlações encontradas entre as variáveis relevantes do estudo e as principais diferenças encontradas considerando as características demográficas e profissiográficas. Por fim, a título de ilustração, será apresentada uma comparação entre os escores encontrados na RFB e os obtidos em outros estudos.

O escore geral de engajamento possui uma média de 6,17 (DP = 1,84), ficando um pouco acima do ponto médio da escala. Os escores de cada fator apresentam tendência semelhante, sendo que o fator com menor escore foi o de Concentração (M = 5,99, DP = 1,87), seguido do Fator de Dedicção (M = 6,24, DP = 2,08) e o Fator de Vigor (M = 6,29, DP = 1,84).

Ao se investigar as associações entre Engajamento e as variáveis relacionadas à QVT e às características dos respondentes, foi possível observar

uma série de correlações significativas. Contudo, destacam-se como correlações mais relevantes aquelas entre os escores de Engajamento e seus fatores e Afetos positivos, Reconhecimento e Crescimento e IAQVT Geral (destacadas em azul), em que escores elevados na UWES estão associados à uma maior percepção de Afetos positivos oriundos do trabalho, de uma maior percepção de reconhecimento profissional por parte de chefia e pares e de um crescimento profissional associado ao trabalho, e de uma percepção geral de Qualidade de Vida no Trabalho. As associações mais fracas são aquelas associadas ao tempo de RFB e à percepção das condições de trabalho.

Com a finalidade de se investigar de forma mais aprofundada os fatores que podem esclarecer a percepção de engajamento no trabalho encontrada, foram realizadas análises de comparações de grupo, considerando as variáveis de gênero, idade (agrupada por quartis), regime de trabalho, cargo, unidade de lotação e tempo de RFB (também agrupada por quartis). À exceção da comparação por gênero, foram encontradas diferenças significativas para todas as outras variáveis.

Observa-se uma diferença significativa entre os grupos etários ( $H(3) = 341,07$ ,  $p < 0,001$ ). Ao se analisar mais detalhadamente, constatou-se que a diferença está presente em todos os quartis e que, de forma geral, a percepção geral de engajamento tende a aumentar à medida em que a faixa etária também aumenta.

Ao analisarmos o regime de trabalho em que o respondente se encontrava ao responder a pesquisa, observa-se uma diferença significativa na percepção de engajamento entre os respondentes que estavam a) trabalhando presencialmente, b) trabalhando remotamente em função da pandemia e c) trabalhando oficialmente de forma remota ( $H(2) = 16,03$ ,  $p < 0,001$ ). A principal diferença, no entanto, ocorre somente entre o grupo em teletrabalho oficial  $M = 6,00$ ,  $DP = 1,72$ ) e os demais ( $M_{\text{presencial}} = 6,23$ ,  $DP_{\text{presencial}} = 1,95$  e  $M_{\text{remotoPandemia}} = 6,17$ ,  $DP_{\text{remotoPandemia}} = 1,81$ ). Com relação ao cargo que o respondente ocupava no momento do estudo, investigou-se a diferença na percepção de engajamento entre os cargos Administrativo, Analista Tributário, Auditor Fiscal e Outros.



Observou-se uma diferença estatisticamente significativa na média de engajamento ( $H(3) = 121,99$ ,  $p < 0,001$ ), mas somente quando comparamos os cargos que não são do quadro da RFB (Categorizados aqui como Outros) com os cargos de servidores públicos. Observa-se, ainda, que a média para aqueles cargos são maiores do que as dos cargos da carreira.

A unidade de lotação do respondente também foi uma variável em que se observou diferença estatisticamente significativa no escore geral de Engajamento ( $H(10) = 83,51$ ,  $p < 0,001$ ). No entanto, a quantidade de grupos complexifica o processo de interpretação das diferenças. De forma geral, observa-se que a principal diferença ocorre entre os extremos da distribuição dos grupos, sendo que os maiores escores se referem aos respondentes da 2ª e da 4ª Regiões Fiscais, e os menores escores referentes à 9ª e à 1ª Regiões Fiscais.

Por fim, a análise da distribuição de tempo de trabalho na RFB por quartil sugere que a percepção de engajamento é diferente para 3 grupos distintos ( $H(3) = 188,49$ ,  $p < 0,001$ ): os escores mais baixos de engajamento são encontrados nos respondentes com até 11 anos de casa, e os maiores nos respondentes com mais de 27 anos de casa. Não há diferença estatisticamente significativa para os respondentes que se encontram entre esses dois intervalos.

A fim de possibilitar uma melhor interpretação dos resultados de engajamento, buscou-se na literatura estudos realizados em órgãos públicos que haviam utilizado a escala UWES de engajamento no trabalho. Mais do que permitir um julgamento ou classificação entre órgãos, tal análise permite relativizar os escores médios encontrados na RFB em comparação com os encontrados em outras entidades da Administração Pública.

É possível observar que, de forma geral, os escores obtidos no presente estudo são mais baixos para o Engajamento Geral e para o fator de Dedicção (e intermediários para os demais fatores). Ressalta-se aqui que o Fator de Dedicção está associado ao sentido e ao valor que o indivíduo atribui para seu próprio trabalho. Tais resultados encontrarão eco tanto nos dados referentes à IAQVT, a serem apresentados a seguir, quanto nas evidências encontradas nas análises qualitativas realizadas.

## Qualidade de Vida no Trabalho

Com relação aos escores gerais de QVT, foram encontrados escores associados a representações de bem-estar no trabalho relativos aos fatores de Práticas de Gestão ( $M = 6,68$ ,  $DP = 1,70$ ) e de Contexto de trabalho ( $M = 6,84$ ,  $DP = 1,23$ ). Esses dois fatores estão relacionados, principalmente, à forma como o trabalho é estruturado e organizado, às condições ambientais, materiais, instrumentais e de suporte disponibilizadas pela organização, às relações estabelecidas com chefias e pares, à percepção de possibilidade de crescimento e reconhecimento no trabalho e ao impacto das decisões gerenciais na dinâmica de trabalho dos respondentes.

Com relação ao escore geral de QVT ( $M = 5,83$ ,  $DP = 0,34$ ) e ao escore do fator de Afetos ( $M = 4,25$ ,  $DP = 0,85$ ), observa-se que eles se encontram em uma zona de transição, em que se apresentam na organização representações tanto de mal-estar quanto de bem-estar associadas ao trabalho. Ressalta-se, ainda, nesses dois casos, desvios-padrão menos acentuados, o que indica uma menor heterogeneidade nas respostas.

Ao analisarmos os escores referentes a cada subfator da escala de IAQVT, nota-se que os menores escores estão associados à uma condição de transição e se referem aos Afetos positivos e à Organização do Trabalho. Para o restante dos subfatores, os escores médios sugerem a ocorrência, em geral, de representações mais associadas a experiências de bem-estar.

De forma análoga ao realizado para a escala de engajamento, foram calculadas as correlações entre os fatores do IAQVT e as demais variáveis relevantes do instrumento de coleta.

É possível observar que os subfatores do IAQVT apresentam correlações estatisticamente significativas com diversas variáveis de interesse. No entanto, é fundamental focar a magnitude de tais associações com o intuito de eliminar relações espúrias do rol de interpretações possíveis. Chama a atenção, por exemplo, a relação entre o escore geral de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e os fatores da Escala de Engajamento (relação já apresentada anteriormente). Ainda, é relevante apontar que as maiores correlações encontradas com o escore geral do IAQVT foram com os subfatores de Reconhecimento e

Crescimento, Práticas de Gestão e Afetos positivos. O primeiro está associado a como o indivíduo vê seu trabalho reconhecido por pares e chefia e como percebe suas possibilidades de crescimento na organização.

O segundo, por sua vez, está relacionado a como as estratégias de gestão permitem que o colaborador aja com autonomia e flexibilidade, além de como viabilizam a cooperação e participação nos processos decisórios. O subfator de Afetos positivos, por sua vez, pode ser compreendido como uma consequência de experiências positivas na situação de trabalho. Assim como no caso da Escala de Engajamento no Trabalho, os resultados apontam para a relevância de estratégias relacionadas à valorização, autonomia e reconhecimento na ocorrência de percepções positivas de qualidade de vida no trabalho.

De forma similar aos resultados de engajamento, foram analisadas as diferenças entre grupos com relação ao escore geral do IAQVT. Mais especificamente, foram considerados como variáveis de grupo: gênero, idade (agrupada por quartis), regime de trabalho, cargo, unidade de lotação e tempo de RFB (também agrupada por quartis). Destas, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas para IAQVT entre os diferentes regimes de trabalho (presencial, remoto em função da pandemia e teletrabalho oficial).

Com relação à comparação por gênero, verificou-se diferença entre as respostas dos sexos masculino e feminino ( $H(3) = 14,01$ ,  $p = 0,003$ ), sendo que a média dos escores do IAQVT para o sexo feminino ( $M = 5,90$ ,  $DP = 0,82$ ) foi mais elevada que a do sexo masculino ( $M = 5,81$ ,  $DP = 0,83$ ). Cabe ressaltar que, apesar da diferença, todas as médias se encontram no intervalo de transição de acordo com a cartografia de QVT utilizada.

A comparação dos escores do IAQVT em função das faixas etárias também apresentou resultados estatisticamente significativos ( $H(3) = 119,81$ ,  $p < 0,001$ ), sendo que os maiores escores estão associados aos respondentes com idade acima de 58 anos ( $M = 6,07$ ,  $DP = 0,78$ ), seguida dos respondentes entre 51 e 58 anos de idade ( $M = 5,88$ ,  $DP = 0,82$ ). Os grupos entre 18 a 43 anos ( $M = 5,72$ ,  $DP = 0,86$ ) e entre 44 a 50 anos de idade ( $M = 5,77$ ,  $DP = 0,79$ ) não apresentaram diferença significativa em seus escores. Com base na cartografia

de QVT, observa-se que somente a faixa etária acima de 58 apresenta escores mais associados a representações de bem-estar no trabalho, estando as demais na faixa de transição.

A análise dos resultados de QVT por cargo também evidenciou diferença estatisticamente significativa para esse construto ( $H(3) = 122,51, p < 0,001$ ). Os cargos pertencentes à carreira da RFB - Administrativo(a), Auditor(a) Fiscal e Analista tributário - não apresentaram diferença considerável entre si, além de apresentarem as médias mais baixas do IAQVT (novamente, encontrando-se no intervalo de transição de acordo com a cartografia de QVT). Os cargos não pertencentes à receita (categorizados como 'Outros') apresentam em geral média mais elevada na percepção de QVT ( $M = 6,30, DP = 0,76$ ) e encontram-se mais associados à representações de bem-estar no trabalho.

A análise comparativa realizada com base nas unidades de lotação também apresentou diferença estatisticamente significativa para o escore geral de IAQVT ( $H(10) = 52,89, p < 0,001$ ). Uma análise mais específica para identificar os grupos que se destacam mostra-se um desafio, principalmente considerando que todos se encontram na faixa de transição de acordo com a cartografia. No entanto, observa-se que as menores médias se encontram, novamente, associadas à 1a ( $M = 5,68, DP = 0,95$ ) e à 9a ( $M = 5,74, DP = 0,85$ ) Regiões Fiscais. Os escores mais elevados foram encontrados na 6a Região Fiscal ( $M = 5,98, DP = 0,79$ ).

## Discussão

Os resultados apontaram para uma forte associação entre a percepção de Engajamento e o índice global de QVT Global ( $r = 0,66, p < 0,001$ ), mais especificamente afetos positivos e reconhecimento e crescimento no trabalho ( $r = 0,74, p < 0,001$ ). Tal dado indica que é mais relevante, em termos imediatos, o desenvolvimento de ações voltadas para reconhecimento e crescimento profissional do que para outras dimensões de QVT, como condições de trabalho (que possui correlação mais modesta com engajamento -  $r = 0,19, p < 0,001$ ).

No que se refere à correlação entre engajamento e afetos positivos, verifica-se que quanto mais o trabalhador ou a trabalhadora se sentem bem no trabalho, maior é seu engajamento.

Quando se trata de correlação não se fala de causalidade, mas do fato de que, quando um fenômeno ocorre, o outro também. Assim, não se pode afirmar que é o engajamento que causa os afetos positivos, ou vice-versa, mas pode-se, com confiança, afirmar que estão correlacionados.

Na perspectiva teórico-metodológica adotada para este estudo, a Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho, os aspectos cognitivos e afetivos do trabalho são tão importantes quanto os aspectos tangíveis, como as condições de trabalho. Neste estudo, apesar da dimensão de condições de trabalho não ser a que apresenta maior correlação com engajamento, verifica-se que a percepção de diferenças no acesso à recursos informatizados, especificamente, está relacionada a reconhecimento, quando os trabalhadores afirmam que são dados recursos informatizados diferentes para os trabalhadores de diferentes áreas, sinalizando que é a falta de reconhecimento da importância de determinadas áreas que leva à diferença das condições de trabalho.

Embora globalmente as percepções sobre condições de trabalho e uso da informática se apresentem em zona de bem-estar, aspectos relacionados aos sistemas utilizados na RFB, bem como de suas funcionalidades merecem análise. Ressalta-se ainda que a implementação de tecnologias impacta na organização do trabalho, e demandam que sua adoção seja compatível com os recursos organizacionais e com suas possibilidades de uso (DANIELLOU, 2004; OLSON; OLSON, 2003). Recomenda-se, de imediato, uma análise cuidadosa da distribuição de recursos informatizados e acessos entre os trabalhadores.

A avaliação das relações socioprofissionais está entre as mais elevadas do diagnóstico ( $M= 7,79$ ;  $DP=1,67$ ). A literatura aponta que, em situações em que há mal-estar no trabalho em função da estrutura organizacional (o que é o caso deste estudo, considerando as questões de reconhecimento e crescimento), os trabalhadores tendem a buscar nas relações socioprofissionais

o apoio social e afetivo para seguirem trabalhando (FERREIRA, 2012). Entretanto, a literatura aponta também que tal estratégia tem, a certo tempo, um efeito “rebote”: as relações, fundamentais para dar conta das dificuldades, passam a ser impactadas pelas intempéries, e em algum tempo também se tornam fonte de mal-estar.

Quando se compara estudos específicos em engajamento no setor público, verifica-se que o escore da RFB em dedicação é o mais baixo entre os diagnósticos realizados em outros órgãos. Tal resultado dialoga com os demais dados do diagnóstico em QVT, que sinalizam uma dificuldade de perceber sentido no trabalho realizado. A razão pela qual uma pessoa coloca mais de si, ou seja, se dedica mais ao trabalho, está relacionada à motivação para fazê-lo. Qual motivação os trabalhadores têm para fazer isso se não são reconhecidos por seus esforços, ou se não se percebem importantes para a instituição e para a sociedade?

Reitera-se que as relações socioprofissionais compõem essa percepção e que, no caso da RFB, podem estar ameaçadas pela carência de reconhecimento.

Uma apreciação cuidadosa das necessidades, tanto da organização, quanto dos trabalhadores, é recomendada como ponto de partida para a implementação de trabalho remoto.

Importa destacar a necessidade de maior apoio aos colaboradores que estão envolvidos no trabalho de suporte, tanto em termos de condições de trabalho como de organização do trabalho. A tarefa de cuidar costumeiramente é desvalorizada em contexto organizacional, o que leva os trabalhadores engajados nesta atividade ao adoecimento. Isso, somado ao cenário de carência de reconhecimento organizacional, pode levar à situação não incomum de precariedade na QVT daqueles que cuidam da QVT.

### Considerações finais

Promover a Qualidade de Vida no Trabalho é, certamente, uma tarefa complexa, especialmente face à compreensão de que se trata de uma questão

transversal aos processos organizacionais. Abordar o engajamento, o bem-estar e a saúde no trabalho, entretanto, é tarefa urgente no mundo do trabalho contemporâneo, tarefa esta que a Receita Federal do Brasil agora abraça.

Ao fazê-lo, manifesta sua preocupação não só com os trabalhadores, mas também com a promoção de serviços de melhor qualidade para a população. Trabalhadores que se sentem reconhecidos e que percebem sentido no seu fazer são trabalhadores mais engajados e dedicados. Mas não se trata somente de eficiência organizacional.

Como defendido por ANTLOGA et. al (2014, p. 138): “para além de todo o discurso de eficácia organizacional, que, sem dúvida, é pertinente e importante, vale a pena lembrar que a questão da cidadania, da dignidade e da saúde do trabalhador encontram-se inscritas na própria Constituição de nosso país. Garantir tais direitos não se trata, somente, de uma questão de eficiência. É, acima de tudo, uma questão de justiça”.

## Referências

- ANTLOGA, Carla Sabrina et al. Mal-estar no trabalho: Representações de trabalhadores de um órgão público de pesquisa. **Revista Subjetividades**, v. 14, n. 1, p. 126-140, 2014.
- ANTLOGA, Carla Sabrina; DO CARMO, Marina Maia; KRÜGER, Larissa. Qualidade de vida no trabalho em um instituto de pesquisa brasileiro. **Psicologia Revista**, v. 29, n. 1, p. 83-108, 2020.
- BARRETO, Margarida; HELOANI, Roberto. Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. **Serviço Social & Sociedade**, p. 544-561, 2015.
- DANIELLOU, F. Questões Epistemológicas Levantadas pela Ergonomia de Projeto.(p. 181-198) In: DANIELLOU, F.(Org.) A ergonomia em Busca de seus princípios: debates epistemológicos. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.
- DE FARIA, José Henrique. Trabalho, tecnologia e sofrimento: as dimensões desprezadas do mundo do trabalho. **Revista Educação & Tecnologia**, n. 6, 2003.
- FERREIRA, Mário César. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho?: Reflexões empíricas e teóricas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 1, p. 83-99, 2008.
- FERREIRA, Mário César. A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho?: Reflexões de natureza metodológica. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 11, n. 1, p. 8-20, 2011.

FERREIRA, Mário César. Ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho: saúde e promoção do bem-estar dos trabalhadores em questão. **Tempus-Actas de Saúde Coletiva**, v. 6, n. 2, p. ág. 61-78, 2012.

FERREIRA, Mário César. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 40, p. 18-29, 2015.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 25, p. 319-327, 2009.

FERREIRA, Mário César et al. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração-RAUSP**, v. 44, n. 2, p. 147-157, 2009.

MACEDO, Jose Wilker de Lucena; SILVA, Anielson Barbosa da. Afastamentos do trabalho no Brasil por transtornos mentais e comportamentais (TMC): o que revelam os números da previdência social. **Metod Pesq Admin**, v. 3, p. 39-49, 2018.

OLSON, Gary M.; OLSON, Judith S. Human-computer interaction: Psychological aspects of the human use of computing. **Annual review of psychology**, v. 54, n. 1, p. 491-516, 2003.

PACHECO, Veruska Albuquerque. **Qualidade de vida no trabalho (QVT), bem-estar/mal-estar no trabalho e reconversão tecnológica**: representações de trabalhadores em empresa pública brasileira. 2016.

SCHAUFELI, Wilmar B.; BAKKER, Arnold B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, v. 25, n. 3, p. 293-315, 2004.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique de. Saúde mental no trabalho: contradições e limites. **Psicologia & Sociedade**, v. 20, p. 453-464, 2008.

VAZQUEZ, A. C. S.; MAGNAN, E. dos S.; Pacifico JC; Hutz CS; Schaufeli WB. **Adaptation and validation of the Brazilian version of the Utrecht Work Engagement Scale**. **Psico-USF**, v. 20, p. 207-217, 2015.

WORLD HEALTH ORGANIZATION et al. World Health Organization-Mental Health: A State of Well-being. 2014a.

WORLD HEALTH ORGANIZATION et al. Mental health: strengthening our response. 2018. Available on: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/>, 2014b.