



**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**  
**MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA E DE ACONSELHAMENTO**  
**UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA**  
**“LUÍS DE CAMÕES”**

**“ESPAÇO DA FALA”: COMO PROMOTOR DE ACOLHIMENTO E BEM-  
ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS FEDERAIS E  
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DOS “ACOLHEDORES”  
NO CONTEXTO DA COVID-19.**

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia Clínica e de Aconselhamento

Autora: Denise Freire Pereira

Orientadora: Professora Doutora Maria Luiza Marques Peralta Ribeiro

Número da candidata: 30004135

**Dezembro de 2022**

**Lisboa**

## RESUMO

O Projeto “Espaço da Fala” concebido pela área de Qualidade de Vida no Trabalho da Receita Federal do Brasil (RFB), teve um papel importante, junto aos funcionários da instituição, antes e durante o surto da doença causada pelo novo coronavírus (Covid19). O presente estudo foi dividido em dois, o primeiro fez uso do *software* Iramuteq a fim de avaliar qualitativamente a percepção dos funcionários públicos quanto as ações desenvolvidas pelo Projeto “Espaço da Fala”, antes e durante a pandemia do Covid-19 (ESTUDO 1) e o segundo estudo se propôs a fazer uma análise quantitativa do Comprometimento Organizacional na dimensão Afetiva da equipe de funcionários públicos que atuaram como “acolhedores” (ESTUDO 2), o instrumento utilizado para esta análise foi o EBACO-R. O estudo 1 apurou que as intervenções oferecidas pelas ações do Projeto “Espaço da Fala” produziram manifestações positivas no tocante à iniciativa, bem como, experiências recompensadoras e acolhimento. Os participantes reconheceram a experiência como gratificante e enriquecedora. Quanto ao estudo 2 realizado com a equipe de funcionários públicos “acolhedores” devidamente capacitados e treinados para desenvolver o trabalho, os resultados apontaram após a aplicação das duas etapas do instrumento EBACO-R, que houve reduções médias nos escores das dimensões Afetivas ( $p < 0,001$ ) e Afiliativas ( $p < 0,001$ ). Para as demais dimensões, não se verificaram diferenças de médias entre os dois momentos de avaliação. O resultado da pesquisa apontou que os “acolhedores” tiveram uma percepção de que a dedicação e o envolvimento com o trabalho não foram notados e valorizados pela Instituição Pública da forma esperada, no entanto para os funcionários “acolhidos” a experiência foi extremamente positiva.

**Palavras-chaves:** Funcionário público, acolhimento, comprometimento organizacional, Covid19.

## ABSTRACT

The “Espaço da Fala” Project, conceived by the Quality-of-Life area of the Receita Federal do Brasil (RFB), had an important action, together with the institution’s employees, before and during the outbreak of the disease caused by the new coronavirus (Covid19). The project was divided into two studies, the first made use of the Iramuteq software in order to qualitatively evaluate the participation of public servants in the actions developed by the “Espaço da Fala” Project, before and during the Covid-19 pandemic (STUDY 1) and the second study aimed to make a quantitative analysis of Organizational Commitment in the Affective dimension based on the engagement of the “intervention team” (STUDY 2), the instrument used for this analysis was the EBACO-R. The qualitative study showed that the interventions offered were carried out with positive manifestations in relation to the initiative, as well as a greater well-being and a sense of belonging of the employees. Regarding the quantitative study with the “intervention team”, it was found mean reductions in the scores of the Affective ( $p<0.001$ ) and Affiliative ( $p<0.001$ ) dimensions. For the other dimensions, there were no differences in means between the two evaluation moments. Therefore, the “intervention team” started to identify themselves less with the organization's philosophy, while the participants in the study 1 had an extremely positive experience with the intervention delivered.

**Keywords:** Public employees, intervention team, organizational commitment, Covid19.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
1.1 Projeto “Espaço da Fala”	6
1.2 O trabalho na pandemia	7
1.3 Preceitos de gestão de qualidade no setor público	9
1.4 Setor de qualidade de vida no trabalho na RFB	11
1.5 Prevenção e cuidado a saúde mental no projeto “Espaço da Fala”	12
1.6 Acolhimento psicossocial no projeto “Espaço da Fala”	13
1.7 Comprometimento Organizacional	14
1.8. Comprometimento Organizacional Afetivo (COA)	17
2. OBJETIVOS	20
3. MÉTODOS	21
3.1 Estudo 1	21
<b>3.1.1</b> Características do “Espaço da fala” na RFB	21
<b>3.1.2</b> Infraestrutura do “Espaço da fala” na RFB	22
<b>3.1.3</b> Caracterização do Estudo 1	23
3. 2 Estudo 2	26
<b>3.2.1</b> Caracterização do Estudo 2	26
4. RESULTADOS	29
4.1 Estudo 1	29
<b>4.1.1</b> Pré-pandemia (77 respondentes)	29
<b>4.1.2</b> Em 2020 durante a pandemia (200 respondentes)	33
<b>4.1.3</b> Em 2021 durante a pandemia (420 respondentes)	37
4.2 Estudo 2	46
<b>4.2.1</b> Caracterização da amostra	46
<b>4.2.2</b> Comprometimento Organizacional Afetivo (EBACO-R)	50
5. DISCUSSÃO	58
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
8. ANEXOS	68

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

RFB – Receita Federal do Brasil

COVID19 – Coronavírus

EBACO-R – Escala de Bases do Comprometimento Organizacional-Revisada

COGEP – Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

DIVAQ – Divisão de Valorização e Qualidade de Vida no Trabalho

SISPEC – Sistema de Pessoal Civil

NOSS – Norma Operacional de Saúde do Servidor

OMS – Organização Mundial de Saúde

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde

COA – Comprometimento Organizacional Afetivo

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 Projeto “Espaço da Fala”**

O “Espaço da Fala” é um projeto que faz parte do Programa de Valorização e Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido pela Receita Federal do Brasil (RFB), que pretende por intermédio de uma equipe multidisciplinar (composta pelos próprios funcionários da instituição com formações diversas, tais como: psicologia, direito, administração e assistência social), mediar conflitos e facilitar a reflexão relativa às alternativas que possam contribuir para o equilíbrio biopsicossocial dos seus trabalhadores. Procura-se com essa iniciativa, auxiliar na resolução de questões interpessoais tanto no ambiente de trabalho como também no âmbito familiar e pessoal que estejam interferindo de maneira negativa no espaço laboral, propiciando levar a uma melhora na qualidade de vida no trabalho.

Embora o principal papel da Receita Federal seja o de proteger a indústria nacional e manter o nível de cobrança de impostos condizente com as necessidades do país, a mesma não pode deixar de se preocupar também com o seu contingente de funcionários que prestam serviço a essa sociedade. Os problemas de identidade negativa no trabalho são enfrentados por várias categorias dentro das Instituições Públicas no Brasil. A relação com a organização é de falta de pertencimento por parte desses funcionários e as causas são muitas e complexas (Bianco et al., 2010).

Diante desse cenário, a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (COGEP) da RFB, por intermédio da sua Divisão de Valorização e Qualidade de Vida no Trabalho (DIVAQ), instituiu o projeto “Espaço da Fala” através da Portaria RFB nº 460 de 26/03/2015, em consonância com a Portaria SRH/MPOG nº 1.261 de 05/05/2010 e com a Portaria Normativa SRH/MPOG nº 03 de 07/05/2010 que institui os princípios, diretrizes e ações em saúde mental visando orientar os órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil (SIPEC) da Administração Pública Federal, bem como estabelece as orientações básicas sobre a Norma Operacional de Saúde do Servidor (NOSS), definindo diretrizes gerais para implementar ações de vigilância aos ambientes e processos de trabalho objetivando a promoção de saúde para o funcionário público.

Trata-se de um serviço que envolve a escuta qualificada, como um processo fundamental para o acolhimento, porém não significa que o funcionário será apenas ouvido. Significa também, entender as suas necessidades sem julgamento (Maynard et al., 2014).

O projeto “Espaço da Fala” vem sendo desenvolvido dentro da Receita Federal do Brasil, como uma ação transformadora na perspectiva do terceiro objetivo da Organização Mundial de Saúde (OMS), ou seja, promover a saúde mental na instituição pública e contribuir na prevenção do desenvolvimento dos transtornos mentais de seus funcionários.

O objetivo principal do projeto é desenvolver um processo de ajuda indicando caminhos ou direções com a finalidade da própria pessoa criar alternativas e formular opções para enfrentar suas dificuldades nas relações interpessoais no ambiente de trabalho e na vida pessoal, que são muitas vezes geradores de estresse, depressão e ansiedade, podendo afetar o bem-estar físico, emocional, profissional, familiar e social do indivíduo (Comin, 2015).

Não se trata de terapia ou psicoterapia, mas de um programa de orientação e ações que promovam o bem-estar integral do funcionário. É um espaço de acolhimento que propicia uma relação de diálogo entre os funcionários “acolhidos” e a equipe de funcionário “acolhedores”. O Projeto “Espaço da Fala” oferece além dos acolhimentos individuais, Rodas de Escuta e Conforto no Luto.

## **1.2 O trabalho na pandemia**

Segundo a OMS, até 23 de novembro de 2022, foram confirmados no mundo mais de 600 milhões de casos de Covid-19 e mais de 6 milhões de mortes associadas a essa doença (OMS, 2022). A pandemia alterou a rotina de diversos países e exigiu resoluções rápidas dos governos para o enfrentamento da escalada mundial do novo vírus (Fisher & Wilder-Smith, 2020).

No Brasil, o primeiro caso registrado ocorreu no dia 26 de fevereiro de 2020 e o quantitativo de casos confirmados da doença até 23 de novembro de 2022 é de mais de 35 milhões e de mais de 680 mil mortes em todo o território nacional (OMS, 2022). Neste cenário os desafios foram imensos, as incertezas sobre a eficácia de medicamentos e as dificuldades enfrentadas na campanha de vacinação, são alguns dos obstáculos enfrentados por todos os brasileiros.

Sem dúvida os reflexos da pandemia são imensuráveis tanto nas ordens sociais como econômicas. Haja vista a decisão do Supremo Tribunal Federal do Brasil de reconhecer o Covid-19 como doença ocupacional, permitindo aos trabalhadores de setores essenciais que forem contaminados terem acesso a benefícios como auxílio-doença, protegidos pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (Agência Senado, 2020).

Nessa perspectiva a questão da saúde mental da população se intensificou durante essa grave crise social, caracterizando-se como um dos maiores problemas de saúde pública internacional das últimas décadas, atingindo todo o planeta (OMS, 2020a).

Diante de tais circunstâncias, as organizações públicas enfrentam não só a doença, como as novas dinâmicas de trabalho. Gerenciar as dificuldades dos funcionários públicos com o *home office* são uma delas, assim como compreender o impacto que o confinamento causa na produtividade e na psiquê dos trabalhadores.

As possíveis consequências do modelo *home office*, como por exemplo a falta de convívio entre os colegas na pandemia, tem se destacado no contexto da precarização do trabalho articulado na pandemia. Administrar o isolamento é um desafio, pois ele é nocivo para a mente e para o corpo, aumentando o risco de pressão alta, obesidade e alterações emocionais, como ansiedade ou depressão (Souza, 2020). Além disso existem questões tecnológicas em que a eficiência dos equipamentos e a capacidade da internet, são condições fundamentais para continuar desenvolvendo um bom trabalho e muitas vezes essa é uma situação que muitos não vivem. A sobrecarga das mulheres também é outro aspecto a se considerar, com filhos em casa, sem aulas, e muitas vezes sem a possibilidade de pedir ajuda a outras pessoas, as mães ficaram responsáveis pela maior parte das tarefas (Souza, 2020).

Portanto com o objetivo de ofertar no período da pandemia, ações que promovessem qualidade de vida e melhoria da saúde física e mental dos funcionários públicos, a RFB através do COGEP acionou em caráter extraordinário, o Projeto “Espaço da Fala. Essa intervenção incluiu funcionários públicos e colaboradores, de modo a criar presencialmente ou virtualmente um espaço de fala no trabalho a fim de tratar temas que possibilitassem o desenvolvimento interpessoal dos indivíduos e de forma concomitante, apoiar os colegas que estivessem passando por dificuldades profissionais ou pessoais diante da crise sanitária pela qual todos estavam vivendo.

As organizações públicas como a maioria das empresas privadas, adotou o teletrabalho ou *home office*, de forma contingencial, como ferramenta estratégica para assegurar a continuidade das atividades laborais e reduzir a propagação do contágio pelo vírus do Covid-19. Portanto, os funcionários públicos que adotaram o teletrabalho compulsório, o fizeram sem nenhum planejamento, preparo e suporte tecnológico (Bezerra, 2021).

Destaca-se aspectos positivos e negativos para trabalhar nessas condições. Os estudos realizados por Pantoja e colaboradores (2020), sobre a Qualidade de Vida no teletrabalho e



indicadores de saúde mental no contexto do Covid-19, revela que em diferentes organizações públicas, o teletrabalho compulsório realizado fora do ambiente laboral com o uso de ferramentas de tecnologia da informação produzido com qualidade, apresentou maior prevalência de emoções e humores positivos, proporcionando a realização pessoal e profissional ao teletrabalhador (Pantoja et al., 2020).

Praça e Oliveira (2020) evidenciam em sua pesquisa, aspectos positivos e negativos causados pela compulsoriedade do teletrabalho. Segundo os autores, os impactos positivos do teletrabalho são: flexibilidade; liberdade; redução de estresse devido à redução de deslocamento e tempo maior com a família. Já os impactos negativos são: isolamento social; aumento da carga horária de trabalho; sobrecarga de trabalho e inadaptabilidade ao "novo". Conseqüentemente concluíram em sua pesquisa, que a qualidade de vida no trabalho diminuiu com a pandemia Covid-19, visto que a carga horária de trabalho não permaneceu a mesma que a presencial, as tarefas extras aumentaram, além de terem alguns sintomas psicológicos como estresse, ansiedade e depressão associados a esse aumento na carga de trabalho proveniente do *home office* (Praça & Oliveira, 2020). Nesse sentido, olhando para os aspectos negativos, a pandemia amplificou a precarização do trabalho e abriu espaço para novos estressores (Oliveira & Ribeiro, 2021).

### **1.3 Preceitos de gestão de qualidade no setor público**

Historicamente no Brasil, a política de pessoal no setor público, é abrangente e complexa. Nessa perspectiva as organizações públicas estão sendo instigadas a repensar como conduzir a gestão de pessoas, a fim de aperfeiçoar, educar, motivar e liderar os indivíduos que atuam nessas organizações, imprimindo um espírito mais arrojado e oferecendo-lhes uma cultura mais participativa ao lado de chances de realização pessoal e profissional (Freitas, 2017).

A existência de um planejamento estratégico com diretrizes claras, visão de futuro, missão, valores e objetivos de longo prazo nas organizações, assim como uma liderança ativa, disposta a mudar seu modo de gerir a organização a partir de sua mudança interna sobre os paradigmas gerenciais vigentes, são elementos que determinam a aplicação dos preceitos da Gestão da Qualidade no setor público. A população requer constantemente que haja competência do Estado na prestação de serviços, cobrando da administração pública qualidade em seus segmentos de atuação (Freitas, 2017).

A gestão de pessoas no setor público não dispõe de planos de ação, como política de remuneração e desenvolvimento de carreiras, que promovam produtividade dos setores. As atribuições do setor de recursos humanos restringem-se ao contexto de realocações, exonerações, remuneração, férias, licenças, etc. Nesse sentido, considera-se que o estudo da temática de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações públicas é ainda primário e de interesse restrito (Pereira, 2021).

Na administração pública a intenção de desenvolver a área de QVT está relacionado ao melhoramento do serviço oferecido à sociedade. Nessa perspectiva Albernaz (2021), aponta em seu estudo que as organizações públicas representam grande importância à sociedade, o que significa dizer que, a inclusão da área de QVT apresentaria visibilidade ao tema, uma vez que a satisfação dos servidores públicos deve ser buscada, assim como acontece nas organizações privadas.

Acredita-se que a concepção de uma política institucional mais integrativa e participativa com foco na saúde do funcionário público, pode melhorar o clima organizacional causando uma percepção mais positiva entre os seus funcionários (BVS, 2013). Fomentar ações na administração pública que aumentem nos seus funcionários o grau de satisfação e motivação, pode ser uma iniciativa de relevante contributo para o desenvolvimento profissional e pessoal, evitando as perdas no desempenho das funções, assim como desmotivação e o adoecimento (Meira & Silva, 2017).

O que acontece efetivamente nas Organizações Públicas são cobranças da sociedade por maior transparência e melhor utilização dos recursos. A imposição é de revisar e readequar procedimentos e processos de gestão, especialmente na gestão de pessoas, que lida com o capital intelectual das instituições, pois a forma de se trabalhar requerida e as relações interpessoais já não são mais as mesmas (Klein & Lemos, 2019).

Não há qualidade de vida no trabalho quando encontramos dentro das organizações públicas um número enorme de indivíduos desmotivados, apáticos, desinteressados e com sentimento de falta de pertencimento (Souza & Moulin, 2014). A realidade de muitos funcionários públicos, se resume a despachos formais de documentos, tramitação de partes de um processo, o que representa uma gota no oceano da gigantesca máquina do Estado (Souza & Moulin, 2014).

Nesse contexto fatores motivacionais, são praticamente nulos, dentro do serviço público, o interesse da administração pública muitas vezes não favorece aos seus funcionários condições de desenvolverem aspectos mais criativos no trabalho. Estudos comprovam que “episódios

depressivos”, “reações ao stress grave e transtornos de adaptação”, e “outros transtornos ansiosos” foram os mais frequentes causadores dos afastamentos (Oliveira et al., 2015). Como resultado desse cenário percebe-se o aumento do estresse entre os trabalhadores, levando ao adoecimento e conseqüentemente o afastamento do trabalho (Gomez, 2018).

#### **1.4 Setor de qualidade de vida no trabalho na RFB**

Em 2011 foi criado na RFB o setor de Qualidade de Vida no Trabalho, com o objetivo de planejar, disseminar e implantar projetos e ações em saúde e qualidade de vida no trabalho para o funcionário. No centro dessas ações encontra-se o Projeto “Espaço da Fala”, já citado anteriormente. A necessidade da implantação de um setor de QVT dentro da RFB, se fez presente na medida em que se observava o crescente número de licenças médicas psiquiátricas na organização. Sob esse ângulo, Ferreira (2012) aponta em seu livro que o desgaste físico e psicológico, a baixa autoestima, a pressão por resultados e a insatisfação são aspectos inerentes ao novo mundo do trabalho. Sendo assim a QVT passa a ter maior relevância nas organizações, fazendo com que essa área, ocupe cada vez mais espaços com ações que promovam motivação, satisfação e bem-estar dos trabalhadores envolvidos (Pereira, 2021).

Para corroborar com estas reflexões destaca-se a pesquisa de Schirrmeister e Limongi-França, (2012) que assinala em seus estudos a nova competência de gestão de QVT, embasada na integração comunitária, organizacional e do indivíduo no trabalho, como preceitos básicos que resultam em evidências de bem-estar. Os pressupostos referidos são fatores que decorrem do ambiente organizacional, do perfil do administrador, dos sistemas de informação e tecnologia e das interfaces da administração tais como: produtividade, legitimidade e busca harmônica dos resultados produtivos com os resultados sociais. Portanto, as condições físicas, químicas e biológicas vinculadas a execução do trabalho, afetam diretamente nos processos mentais ligados à saúde mental do trabalhador. Em vista disso, a identificação preventiva é fundamental a fim de auxiliar e amparar esse trabalhador (Schirrmeister & Limongi-França, 2012).

Para Limongi-França (2003), a gestão de competências QVT, promove saúde na organização, porém tais fatores não se restringem a atividade física por exemplo, apesar de ser um importante aspecto de sobrevivência. A integração social, solidariedade e afeto são também aspectos consideráveis para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (Limongi-França, 2003).

Nesse sentido a pesquisa de Aquino & Fernandes (2013) apresenta a QVT como um campo de estudo que compreende as condições de vida no ambiente laboral e engloba aspectos de bem-estar, saúde, segurança física, mental, social e capacitação para realizar tarefas com precisão e bom uso da energia pessoal.

Portanto definir QVT envolve uma série de fatores, como: satisfação com o trabalho, possibilidades de ascensão na organização, reconhecimento pelos resultados, remuneração e benefícios, relacionamento interpessoal, ambiente psicológico e físico de trabalho, autonomia e responsabilidades, ou seja, há uma complexidade de condições que se impõe a fim de que a QVT possa ser realmente desenvolvida no ambiente de trabalho. Observa-se que os programas dessa área têm crescido significativamente nos últimos anos. Todavia, as práticas de QVT em órgãos públicos brasileiros permanece pouco explorado (Pereira, 2021).

### **1.5 Prevenção e cuidado a saúde mental no projeto “Espaço da Fala”**

A prevenção e cuidado a saúde mental dos funcionários se alinha as propostas desenvolvidas pelo projeto “Espaço da Fala”, sendo um aspecto que permeou suas ações antes e durante a pandemia do Covid19.

A pesquisa de Abreu & Murta (2018) aponta em seus estudos que a prevenção em saúde mental consiste em ações que buscam evitar o surgimento de transtornos específicos. Nesse sentido a implantação de serviços na promoção de saúde mental são aspectos relevantes, visando disponibilizar recursos capazes de empoderar indivíduos e coletividades a enfrentar adversidades pessoais e contextuais e incrementar bem-estar. Portanto, é primordial deter o trabalho que adocece, definido por Dejours como aquele no qual o trabalhador não é capaz de realizar suas aspirações, ideais, imaginação e desejo (Dejours, 2012).

Diante do atual cenário é fundamental avaliar e acompanhar as repercussões psicológicas relativas às questões de medo e de estresse que a pandemia do Covid-19 vem causando. Wilson Savino, pesquisador do Instituto Oswaldo Cruz, aponta para o risco de comprometimento a saúde mental decorrentes da pandemia, inclusive em indivíduos saudáveis, que foram impactados pelo distanciamento social, podem levar no futuro a uma pandemia relacionada à saúde mental (Fiocruz, 2020).

Em uma pesquisa recentemente realizada observou-se que em 164 cidades chinesas, 16,5% das pessoas que viveram a pandemia de Covid-19, estavam tendo sintomas moderados a graves de depressão, 29% de ansiedade e 8% de estresse. Embora, não haja dados ainda que indiquem se esses problemas irão persistir a longo prazo (Brooks et al., 2020).

Uma nova publicação da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) destaca o efeito devastador da pandemia de Covid-19 sobre a saúde mental e o bem-estar das populações das Américas, bem como o impacto da interrupção de serviços em toda a região. Os dados analisados indicam que mais de quatro em cada 10 brasileiros tiveram problemas de ansiedade, assim como no Peru os sintomas de depressão aumentaram cinco vezes como resultado da pandemia (OPAS, 2021).

No Brasil os dados do seguro social (Previdência Social do Brasil), apontam que a terceira maior causa de afastamento no trabalho são de perturbações mentais e comportamentais (Secretaria da Previdência, 2018). Portanto sob a égide da grave crise mundial pela qual todos estão passando, ações com foco em saúde mental e bem-estar são indispensáveis para atenuar às adversidades decorrentes dessa pandemia.

Segundo a OMS é fundamental que as empresas tenham como prerrogativa, adotar intervenções que façam parte de uma estratégia integrada de saúde e bem-estar na qual inclua prevenção, identificação precoce, apoio e reabilitação a fim de alcançar a todos os trabalhadores (OMS, 2013).

Corroborando com os aspectos apontados pela OMS acima, a Receita Federal do Brasil através do setor de QVT promoveu várias ações de bem-estar por meio de práticas que pudessem atender as expectativas criadas tanto por gestores como pelo seu corpo funcional, criando iniciativas de cuidados e manejos voltados para a saúde mental no enfrentamento do covid-19.

### **1.6 Acolhimento psicossocial no projeto “Espaço da Fala”**

O Acolhimento Psicossocial na RFB, surge então como uma estratégia para promover mudanças no processo de trabalho, transformando as relações entre os seus funcionários, oferecendo ajuda e suporte a todos que necessitarem. De acordo com Ferreira (1999) acolher significa “dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito, agasalhar, receber, atender, admitir.” A definição referida pelo autor expressa o acolhimento com vários significados, porém

há em todas as palavras a mesma ação de aproximação, ou seja, a de ir ao encontro do outro numa atitude de inclusão.

Nesse sentido, a disposição de incluir nos leva a um acolhimento de carácter humanizador que possibilita a formação de vínculos e conseqüentemente favorece o comprometimento afetivo com a organização (Almeida, 2019). Portanto, a concepção do acolhimento como projeto de humanização no âmbito da organização pública conjuga um posicionamento ético-político inovador. Na construção ideológica do acolhimento se apresentam conceitos como autonomia e solidariedade, que refletem o movimento pela inclusão em uma atuação colaborativa. Em última instância, defende-se o acolhimento como uma “tecnologia do cuidado” capaz de contribuir para a ampliação do vínculo entre o corpo funcional da organização (Speroni & Menezes, 2014).

### **1.7 Comprometimento Organizacional**

O sentido da palavra comprometimento, segundo Zanelli (2004) é definido como um relacionamento estabelecido entre um indivíduo e outro, um grupo ou organização, levando assim a ação ou ato de se comprometer. Nesse sentido é importante destacar que o comprometimento é uma característica muito própria do ser humano quando este se sente envolvido com algo ou alguém.

O comprometimento organizacional reflete-se no vínculo que o indivíduo tem com o trabalho em si e o emprego. Há uma multiplicidade de fatores que envolve essa relação. Assim, seis perspectivas ou tipos de comprometimento podem ser considerados: comprometimento com o trabalho, com o emprego, com a carreira, com a equipe, com o sindicato e com a organização (Tamayo, 2005).

Três dimensões têm sido identificadas no comprometimento organizacional: normativo, instrumental e afetivo. O comprometimento normativo expressa sentimentos de obrigação que o trabalhador tem de ficar na organização. O comprometimento instrumental refere-se à disposição do trabalhador de continuar na organização para não perder os investimentos pessoais já realizados na mesma. O comprometimento afetivo é definido a partir da identificação e do envolvimento do empregado com a sua organização (Tamayo, 2005).

Meyer e Allen (1991) fazem uma síntese do modelo que contempla as três dimensões, afirmando que os indivíduos comprometidos afetivamente com a organização permanecem nela,

porque assim o desejam; os indivíduos comprometidos instrumentalmente permanecem, porque precisam da organização; e os indivíduos comprometidos normativamente permanecem na organização, porque têm uma dívida para com ela.

Ressalta-se que há diferenças significativas quanto a cultura das organizações públicas e privadas. As organizações públicas trazem características culturais mais burocráticas e hierarquizadas, portanto, os processos de mudanças são mais lentos comparados ao setor privado. De qualquer modo a cultura organizacional é um fator importante que pode refletir valores intrínsecos e atitudinais do indivíduo (Rodrigues & Bastos, 2013).

Um dos maiores obstáculos enfrentados nas organizações públicas é o conformismo dos seus funcionários, porém o que se tem visto atualmente são indivíduos procurando um lugar onde exista identificação com seus valores pessoais, gerando maior satisfação e reconhecimento social. Elementos como satisfação, identificação, reconhecimento, dentre outros, ajudam a definir a qualidade dos vínculos estabelecidos entre o servidor e a organização pública (Rodrigues & Bastos, 2013).

Sendo assim, a discussão e o estudo sobre o comprometimento se torna fundamental no setor público, sobretudo, por observarem ineficiências decorrentes de disfunções típicas de algumas instituições públicas brasileiras, como os excessos burocráticos e a falta de engajamento entre gestores e servidores. A justificativa da relevância de estudos do comprometimento nas instituições públicas, se dá por permitir primeiramente analisar o comprometimento dos funcionários regidos pelo instituto da estabilidade, que tendem a serem pouco valorizados, bem como em relação aos mecanismos de recompensas, também pouco efetivos para fins de delimitação do mérito e de oportunidades de carreira. Em segundo lugar, por enfatizar um setor que tem uma imagem estigmatizada do funcionário público, visto como descomprometido. Portanto, aumentar o comprometimento das pessoas nas instituições públicas constitui uma importante estratégia para lograr êxito no alcance dos objetivos institucionais e na Administração Pública e Gestão Social (Sobreira & Faroni, 2021).

Sob esse entendimento, estão inseridas as crenças e expectativas do trabalhador em relação à sua percepção no tocante ao comprometimento do sistema organizacional do qual ele faz parte. Quanto maior a percepção, maior o comprometimento, e maior o desempenho (Silva, 2018). As forças internas e externas do ambiente laboral é que irão determinar a satisfação no trabalho,

podendo afetar a saúde física e mental do trabalhador, assim como interferir em seu comportamento pessoal e profissional (Chiavenato, 2005).

Observa-se abaixo, na **Tabela 1** as bases conceituais acerca do Comprometimento Organizacional, assim como suas definições e literatura científica que corroboram essas definições.



**Tabela 1:** Bases do Comprometimento Organizacional.

<b>Componentes</b>	<b>Definições</b>	<b>Autores</b>
<b>Afetivo (Internalização de Valores e Objetivos)</b>	Crença e identificação com a filosofia, os valores e os objetivos organizacionais.	Meyer e Allen (1991); Kelman (1958)
<b>Instrumental (Poucas Alternativas)</b>	Crença de que existem poucas alternativas de trabalho fora da organização.	Meyer e Allen (1991)
<b>Instrumental (Recompensas e Oportunidades)</b>	Crença de que o esforço realizado em benefício da organização deve ser melhor recompensado e de que a organização deve lhe dar mais oportunidade.	Becker (1992)
<b>Normativo (Obrigação em Permanecer)</b>	Crença de que se tem a obrigação de permanecer; de que não seria certo deixar; e de que se tem uma obrigação moral com as pessoas da organização.	Meyer e Allen (1991)
<b>Normativo (Obrigação pelo Desempenho)</b>	Crença de que se deve realizar esforços em benefício da organização e que se deve buscar atingir os objetivos organizacionais.	Winer (1982); Jaroset al (1993); Kanter (1968).
<b>Afiliativo (Sentimento de Fazer Parte)</b>	Crença de que se é reconhecido pelos colegas como membro do grupo e da organização.	Kelman (1958); Gouldner (1960); Becker (1992); Kanter (1968); Medeiros e Enders (1999).
<b>Instrumental (Linha Consistente de Atividade)</b>	Crença de que se deve observar certas condutas e regras da organização tendo em vista o objetivo de nela permanecer.	Becker (1960); Hrebiniak e Alluto (1972)

Fonte: Elaborado com base em Medeiros et al 2005.

**Fonte:** Medeiros et al 2005.

### **1.8. Comprometimento Organizacional Afetivo (COA)**

De acordo com Meyer e Allen (1991), o Comprometimento Organizacional Afetivo ocorre na identificação e ligação com a organização e acontece a partir do envolvimento e apego.

O comprometimento organizacional afetivo está dentre as variáveis mais estudadas no campo do comportamento organizacional e de recursos humanos (Klein et al., 2009), compreendendo três características: 1) a aceitação dos valores, normas e objetivos da organização; 2) a disposição de destinar esforços em favor da organização; e 3) o desejo e a vontade de se manter

integrante na organização. Em resumo trata-se da internalização dos trabalhadores em relação aos valores da empresa na medida em que se identificam com seu propósito (Lizote et al., 2017).

Nesse sentido, empregados afetivamente comprometidos tendem a achar sua participação organizacional inerentemente satisfatória, sentem-se engajados no trabalho e aceitam as metas organizacionais, embora de forma normativa (Lam & Liu, 2014).

Destaca-se que o elevado compromisso dos funcionários se dá especialmente nas organizações devido ao seu impacto na eficácia organizacional e no bem-estar dos seus funcionários. Esses compromissos referem-se ao comprometimento com as pessoas com as quais os funcionários estão em contato durante a execução de suas tarefas, ou seja, supervisores, equipes e grupos de trabalho, assim como clientes (Vandenberghe, 2016).

O COA é focado nos seus antecedentes, e fatores que o promovem, sendo esses antecedentes classificados em cinco categorias: características individuais, onde incluem, por exemplo, os valores e traços de personalidade dos funcionários; características do alvo, como por exemplo, a sua natureza e proximidade; fatores interpessoais, que incluem a influência e as trocas sociais características das relações humanas; fatores organizacionais, como a cultura, o clima e as práticas de recursos humanos da empresa; e, por fim, fatores sociais, que incluem fatores culturais e econômicos (Klein et al., 2012).

Observa-se na literatura que variáveis como: a oportunidade de expressão pessoal (fatores interpessoais) e a percepção de suporte organizacional (fatores organizacionais) estão relacionados mais diretamente com o comprometimento organizacional afetivo dos indivíduos. A Percepção de Suporte Organizacional está diretamente relacionada às crenças e expectativas do indivíduo acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização na qual se insere enquanto participante (Damasceno, 2021).

Nesta perspectiva, Fernandes, Silqueira & Vieira (2014) apresentou como objetivo em seus estudos, o impacto da percepção de suporte organizacional sobre o comprometimento organizacional afetivo entre trabalhadores públicos e privados da Região Sudeste do Brasil, o resultado da pesquisa comprovou que existe impacto positivo e significativo de percepção de suporte organizacional sobre comprometimento organizacional afetivo, demonstrando assim que os participantes deste estudo percebem suporte organizacional e, ao mesmo tempo, parecem estar comprometidos afetivamente com a sua organização.

Diante dessas considerações, é importante observar que o comprometimento afetivo é estudado sobretudo na relação do indivíduo para com a organização, porém é capaz também de estar relacionado com a ligação psicológica que os colaboradores sentem em relação à sua equipe (Klein et al., 2012; Neininger et al., 2010). Nesse sentido Damasceno (2021), enfatiza em seu estudo que o comprometimento afetivo pode originar-se de uma forte ligação emocional, de elevado envolvimento e identificação com os objetivos e valores da equipe, assim como o desejo de continuar a pertencer à mesma. Atestando o que Traldi & Demo (2012), apontam em seus estudos quando menciona que este tipo de comprometimento vai além da simples lealdade passiva à organização, perfazendo uma relação ativa onde o colaborador deseja dar algo de si a fim de contribuir para o bem-estar da organização em que trabalha.

## **2. OBJETIVOS**

A finalidade principal dessa pesquisa é identificar dentro do programa de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido pela RFB, as contribuições que o Projeto “Espaço da Fala” proporcionou aos funcionários públicos antes e durante a pandemia, bem como avaliar os elementos do Comprometimento Organizacional Afetivo nos funcionários públicos que participam ativamente desse projeto como acolhedores.

Estudo 1: Identificar as contribuições que o projeto “Espaço da Fala” ocasionou aos participantes antes e durante a pandemia da Covid-19.

Estudo 2: Avaliar o Comprometimento Organizacional Afetivo dos funcionários públicos que atuaram como acolhedores no projeto “Espaço da Fala” antes e após as intervenções realizadas.

### 3. MÉTODOS

#### 3.1 Estudo 1

Esse estudo pretende fazer uma análise qualitativa dos conteúdos das avaliações aplicadas após as ações de acolhimento, presenciais ou online, oferecidas pelo projeto “Espaço da Fala” (Anexo 1 e 2). O uso desse espaço dentro do ambiente de trabalho, proporciona a todos que o procuram, um lugar de fala e de escuta genuína, permitindo aos trabalhadores vivenciar uma experiência significativa de acolhimento.

A metodologia qualitativa de análise de dados implica uma aproximação afinada e com intimidade entre sujeito e objeto, e se envolve com empatia nos motivos e intenções, a partir dos quais as ações, as estruturas e as relações tornam-se significativas (Minayo & Guerriero, 2014). O interesse do pesquisador centra-se na busca do significado das coisas, porque este tem um papel organizador nos seres humanos (Turato, 2005).

##### 3.1.1 Características do “Espaço da fala” na RFB

**Atendimento individual/acolhimento.** O atendimento é condicionado à vaga disponível, duração de 50 a 60 minutos (sujeito a dilatação avaliada pelo acolhedor) e quantidade de atendimento a critério do acolhedor (até 5 por ano) podendo ser presencial ou online (como no caso da pandemia). Uma reunião semanal é realizada entre os acolhedores da equipe para a discussão dos casos atendidos. A participação nessas reuniões auxilia no atendimento psicossocial, visto que a condução do caso atendido deverá ser sempre compartilhada e analisada pelo grupo, sempre respeitando o sigilo. A equipe deverá ser permanentemente capacitada para o bom desempenho da atividade.

**Curso de formação em Acolhimento Psicossocial.** O objetivo é orientar e capacitar os funcionários da RFB que tem interesse em participar do projeto “Espaço da Fala” como acolhedores. O curso está alinhado com os princípios do aconselhamento psicossocial e da Psicologia Humanista, demonstrando os principais procedimentos para realizar uma escuta qualificada, incluindo a forma de comunicação entre os interessados, e a rotina dos atendimentos (Rogers, 1992). Os indivíduos possuem dentro de si vastos recursos para a autocompreensão e para

modificação de seus autoconceitos, de suas atitudes e de seu comportamento autônomo. Esses recursos podem ser ativados se houver um clima passível de definição, de atitudes psicológicas facilitadora (Rogers, 1983).

**Curso de Extensão: Saúde Mental e Acolhimento Psicossocial.** Esse curso tem como objetivo orientar e preparar especialmente a equipe envolvida no atendimento psicossocial do “Espaço da Fala”, quanto aos procedimentos de assistência, prevenção e vigilância da saúde dos funcionários da RFB, assim como possibilitar a identificação das relações dos transtornos mentais com o trabalho, na perspectiva da saúde do funcionário, a fim de, encaminhá-lo para o profissional adequado.

### 3.1.2 Infraestrutura do “Espaço da fala” na RFB

**Espaço Físico.** A estrutura e infraestrutura do espaço físico onde se realizam os atendimentos, tem características que diferem do recinto institucional, contribuindo para que o processo de acolhimento e escuta humanizada, seja feito em um ambiente mais acolhedor proporcionando por sua vez uma relação de confiança na qual o funcionário público se sinta mais seguro e possa expressar suas dúvidas, medos e angústias de forma mais autêntica e livre.

As instalações físicas do Espaço da Fala têm tratamento acústico, visando a preservação do sigilo. O mobiliário, o ambiente e a estrutura das salas são adequados para que proporcionem conforto e bem-estar durante os atendimentos individuais/acolhimento ou em grupos. Os cursos de formação, citados acima, são realizados nas unidades da RFB espalhadas em todo o país, sendo assim não contam com um espaço físico específico.

**Equipe de Trabalho.** A equipe de atendimento é chamada de “Acolhedores”. Os atributos básicos para poder exercer o trabalho de acolhedor no “Espaço da Fala” são os seguintes: saber ouvir, saber afastar julgamentos e preconceitos acerca do outro, ser ético e empático, guardar sigilo, dispor de linguagem simples e natural, facilitar o diálogo e a confiança, possuir consideração positiva incondicional pelo outro, estabelecer parceria na relação de acolhimento.

O acolhedor deverá também ter disponibilidade de tempo para os atendimentos e para participar de reuniões de supervisão com a equipe do “Espaço da Fala”. O servidor que tiver interesse em fazer parte do quadro de acolhedores da sua unidade, deverá se capacitar através do Curso de formação em Acolhimento Psicossocial e do Curso de Extensão: Saúde Mental e

Acolhimento Psicossocial. Por estas características, espera-se que a participação no “Espaço da Fala” permita aos participantes desenvolver melhores estratégias para resolução de conflitos e de comunicação assertiva, ao mesmo tempo permitindo a partilha e o apoio (social e instrumental), fomentando um sentido de comunidade.

**“Espaço da Fala Virtual”.** Esta foi uma iniciativa da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas da RFB na qual foi determinado um conjunto de medidas preventivas e complementares, a fim de, auxiliar todos os funcionários e colaboradores no enfrentamento da pandemia da Covid-19. Em caráter extraordinário ficou instituído o “Espaço da Fala” na modalidade Virtual como forma de manter os atendimentos a todos os interessados desta instituição.

A finalidade da abertura do “Espaço da Fala Virtual” foi ajudar a todos os funcionários a lidar com as dificuldades no enfrentamento da pandemia, tanto no que se refere ao isolamento social no contexto familiar e na execução do teletrabalho, como também auxiliar os funcionários e colaboradores que tenham sido infectados pela Covid-19 ou que tenham tido familiares acometidos pela doença.

Os funcionários que fizeram parte da equipe que realizou os atendimentos, aceitaram participar do “Espaço da Fala Virtual” durante a pandemia, e fizeram o curso de formação de acolhedores.

A visibilidade e aceitação dessa iniciativa foi tão grande que tal fato se desdobrou em mais ações, contendo mais duas iniciativas:

A Roda de Escuta Virtual que ofereceu uma escuta qualificada, promovendo relações de diálogo, vínculo e acolhimento, possibilitando compreender o sofrimento psíquico a partir da pessoa, durante a pandemia, valorizando as experiências e as necessidades em diferentes aspectos que compõem o cotidiano dos funcionários.

O conforto no luto ou apoio a vítimas e famílias de Funcionários da RFB, que o ofereceu apoio e suporte no enfrentamento do luto pela Covid-19, ofertando cuidado e acolhimento aos funcionários e colaboradores da RFB que estivessem passando por essa crise pessoal.

### **3.1.3 Caracterização do Estudo 1**

Nesse estudo foram utilizados os dados coletados nos atendimentos do “Espaço da Fala” antes da pandemia, isto é, de 2015 a 2019. Para isso, utilizou-se, os depoimentos acerca da

linguagem expressa na narrativa do sujeito, sem levar em consideração nome, idade, sexo e abordagem teórica, pois o objetivo foi colher narrativas acerca da experiência sem especificidades. Esta modalidade de avaliação (Anexo 1) do Projeto “Espaço da Fala” é de pleno conhecimento da Receita Federal do Brasil, na qual permitiu-se ao funcionário acolhido revelar a sua experiência individual, da forma que melhor a traduz.

A partir de março de 2020, com o advento da pandemia da Covid-19, foram somados aos dados coletados anteriormente, as avaliações do “Espaço da Fala Virtual” (Anexo 2), através de pesquisa *on-line*, com a devida autorização para divulgação de cada respondente. Sendo assim, complementou-se a primeira etapa desse estudo com dados que identificaram como os participantes dos acolhimentos vivenciaram esse período de pandemia e as mudanças decorrentes desta (anos de 2020 a 2021) tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

**Participantes.** Os funcionários atendidos no “Espaço da Fala”, os indivíduos “acolhidos” pelo projeto. Trata-se de um público heterogêneo formado por homens e mulheres com idades variadas exercendo funções públicas diversas e com tempo de atuação também variáveis, todos funcionários da RFB.

**Procedimentos.** Os acolhimentos presenciais ou virtuais se iniciaram com o pedido de agendamento de dia e horário feito pela pessoa interessada. Esses agendamentos foram efetuados pela secretária do Núcleo de Qualidade de Vida da RFB. O acolhedor selecionado para o atendimento, era sempre aquele que tinha disponibilidade para fazê-lo, sendo a escolha aleatória.

Os encontros ocorreram no dia e horário marcado, com duração entre 50 a 60 minutos e ao final do atendimento o acolhedor solicitava ao acolhido que descrevesse por escrito, de forma livre e não estruturada, como foi a experiência no “Espaço da Fala”. Posteriormente essas informações foram recolhidas para avaliação do serviço (Anexo 1).

Os encontros consideraram o sigilo como aspecto fundamental, e os dados das avaliações desses encontros foram coletadas de forma anônima. A anonimização é uma técnica de processamento de dados que remove ou modifica informações que possam identificar uma pessoa. Essa técnica resulta em dados anonimizados, que não podem ser associados a nenhum indivíduo específico. Um dado anonimizado é um dado pessoal ou sensível que foi tratado para que suas informações não possam ser vinculadas ao seu titular original. Pela própria definição da lei, um dado anonimizado “perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo” (Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/2018).



Durante o mês de março de 2020 em decorrência da pandemia da Covid-19, foi instituído no projeto “Espaço da Fala Virtual”. O acolhimento se manteve dentro das mesmas regras do acolhimento presencial, isto é, um programa de orientação sobre ações que podem ajudar a promover o bem-estar integral dos funcionários públicos e dos colaboradores, na condição invariável de sigilo.

Os atendimentos virtuais ocorreram por agendamento prévio feito espontaneamente pelo próprio funcionário interessado ou a partir do contato feito pelos próprios acolhedores aos funcionários contaminados pela Covid-19. As informações dos funcionários infectados pela Covid-19 foram fornecidas por unidades fiscais da RFB de todos os estados do Brasil, a partir dessas informações os contatos foram distribuídos a equipe de acolhedores, para que essas entrassem em contato com esses funcionários e oferecessem apoio e suporte. A plataforma utilizada para o atendimento virtual era de livre escolha dos interessados em horário comercial, desde que fosse uma plataforma que mantivesse os dados da chamada criptografados.

No final de cada atendimento era solicitado às pessoas que fizessem uma avaliação do atendimento através do formulário de pesquisa *on-line* do *Teams forms* da Microsoft (Anexo 2).

**Análise Estatística.** As questões abertas (Anexos 1 e 2) referentes a avaliação das iniciativas do “Espaço da Fala” e “Espaço da Fala Virtual” foram tratadas e analisadas com o auxílio do software Iramuteq (Interface de R pour les Analyses Multidimensionnel les de Textes et de Questionnaires), desenvolvido por Pierre Ratinaud (2009). Essa análise resultou em algumas classes, sendo constituídas cada uma delas por uma lista de palavras relevantes.

O objetivo foi gerar, a partir de um conjunto único, subconjuntos que apresentem a máxima distinção possível entre um e outro, em termos de uso de vocabulário. Ao mesmo tempo, se busca o máximo possível de semelhança interna, em cada subgrupo, segundo os parâmetros léxicos em comum. A interpretação do que pode estar por trás das semelhanças lexicais ou do que estas informam sobre os sujeitos do discurso, é tarefa que ultrapassa os limites do método e depende das concepções teóricas adotadas pelo pesquisador (Avelino & Goulin, 2018).

Os resultados foram apresentados a partir da seguinte estrutura: temas centrais identificados na análise textual de cada uma das questões; falas dos participantes do estudo 1 que corroboram esses temas; Nuvens de Palavras; e Gráficos de Similitude.

As nuvens de palavras agrupam e organizam as palavras mais recorrentes no discurso, tomando como base sua frequência. Sua principal vantagem é possibilitar a identificação rápida

dos termos chave produzidos no texto. Já o gráfico de similitude baseia-se na teoria dos grafos, e possibilita identificar concorrências e conexões entre as palavras (Camargo & Justo, 2013).

### 3.2 Estudo 2

A abordagem de pesquisa do estudo 2 é quantitativa, correlacional e longitudinal. O estudo foi realizado com a equipe de acolhedores que fizeram parte do projeto “Espaço da Fala Virtual”, que focou no acolhimento dos funcionários da RFB durante a pandemia do Covid19.

#### 3.2.1 Caracterização do Estudo 2

**Participantes.** Funcionários públicos habilitados em fazer acolhimentos na RFB, e que fazem parte da equipe no projeto “Espaço da Fala Virtual”, focado no acolhimento durante a pandemia decorrente do Covid-19.

**Procedimentos.** Foi realizado um convite (Anexo 3) aos funcionários públicos acolhedores, para participação no projeto de pesquisa, que consistiu na aplicação do instrumento EBACO-R (Escala de Bases do Comprometimento Organizacional-Revisada) (Anexo 5). Os princípios éticos foram respeitados, e os participantes aceitaram virtualmente o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) (Anexo 4). A aplicação da escala ocorreu em dois momentos distintos, propiciando a análise estatística de um período anterior ao início das intervenções realizadas pelos acolhedores do projeto “Espaço da Fala Virtual”, e logo após o seu término. Após a aplicação do instrumento nesses dois momentos da pesquisa os dados foram consolidados e analisados conforme consta na sessão de análise de dados desse estudo.

**Aspectos éticos.** Nos termos e para os efeitos do disposto na APA (*American Psychology Association*), e do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), vigente em Portugal e inteiramente adotado pela Universidade Autónoma, procedemos a realização de uma declaração de consentimento informado ou TCLE (Anexo 4), solicitada mediante a participação nesse estudo. Nesse documento está expresso quais os objetivos do estudo, bem como a participação voluntária, o compromisso ao sigilo e privacidade da identidade dos participantes.

Em seguida, procedeu-se com a obtenção da solicitação de autorização dos autores da Escala de Bases de Comprometimento Organizacional-Revisada (EBACO-R), para a sua

utilização. O projeto também foi submetido e aprovado pela Comissão de Ética, de modo que apresenta todas as condições necessárias para a realização do estudo.

**Instrumento.** Para medir o comprometimento organizacional afetivo foi aplicado aos funcionários que fizeram os acolhimentos no “Espaço da Fala Virtual” a Escala de Bases de Comprometimento Organizacional-Revisada (EBACO-R) (Anexo 5) (Trigueiro-Fernandes et al., 2019).

A EBACO-R é composta por 20 itens sobre o comprometimento organizacional e 11 questões sociodemográficas. Sua resposta aos 20 itens se dá através de uma escala likert de 6 pontos (um a seis), que varia de: discordo totalmente (1) até concordo totalmente (6). Seus itens também foram adaptados para o português do Brasil (Trigueiro-Fernandes et al., 2019). O modelo conta com 7 dimensões do comprometimento organizacional: afetivo (internalização de valores e objetivos); instrumental (poucas alternativas); instrumental (recompensas e oportunidades); instrumental (linha consistente de atividades); normativo (obrigação em permanecer); normativo (obrigação pelo desempenho); e afiliativo (sentimento de fazer parte), conforme apresentadas abaixo com suas cargas fatoriais (Trigueiro-Fernandes et al., 2019).

**Tabela 2:** do Comprometimento Organizacional

<b>Componente do Comprometimento Organizacional</b>	<b>Cargas Fatoriais</b>
Afetivo (Internalização de Valores e Objetivos)	0,78
Instrumental (Poucas Alternativas)	0,47
Instrumental (Recompensas e Oportunidades)	0,52
Instrumental (Linha Consistente de Atividades)	0,58
Normativo (Obrigação em Permanecer)	0,72
Normativo (Obrigação pelo Desempenho)	0,63
Afiliativo (Sentimento de Fazer Parte)	0,80

**Fonte:** Trigueiro-Fernandes et al, 2019.

O Alfa de Cronbach encontrado para cada uma das sete dimensões avaliadas apresenta uma boa confiabilidade, oscilando um pouco nos itens avaliados, contudo de modo geral pode ser considerada uma ótima confiabilidade: o  $\alpha$  encontrado para as diferentes bases do comprometimento foi: Afetivo de 0,84; Instrumental (Poucas Alternativas) de 0,73; Instrumental

(Recompensas e Oportunidades) de 0,59; Normativo (Obrigação em Permanecer) de 0,87; Normativo (Obrigação pelo Desempenho) de 0,77; Afiliativo de 0,80 e Instrumental (Linha Consistente de Atividade) de 0,65 (Trigueiro-Fernandes et al., 2019).

**Análise Estatística.** Inicialmente os dados foram analisados descritivamente. Para as variáveis categóricas foram apresentadas frequências absolutas e relativas e para as variáveis numéricas, medidas-resumo (média, desvio padrão, quartis, mínimo, máximo, medidas de assimetria e curtose).

As comparações das médias entre dois momentos de avaliação foram realizadas utilizando-se o teste t de *Student* para amostras pareadas, que apresenta como um dos pressupostos, a normalidade na distribuição dos dados. A normalidade na distribuição dos dados foi verificada empregando-se o teste de Kolmogorov-Smirnov. As consistências internas entre os itens das dimensões (bases) da escala EBACO-R foram avaliadas via coeficiente Alpha de Cronbach.

Para todos os testes estatísticos foram adotados um nível de significância de 5%. As análises estatísticas foram realizadas utilizando-se SPSS 20.0 (IBM corp, 2011) e STATA 17 (StataCorp, 2021).

## **4. RESULTADOS**

### **4.1 Estudo 1**

O estudo 1 possibilitou a identificação das contribuições que o projeto “Espaço da Fala” ocasionou aos participantes antes e durante a pandemia da Covid-19, na sua versão presencial e virtual. Abaixo encontram-se os resultados obtidos através dessa análise qualitativa.

#### **4.1.1 Pré-pandemia (77 respondentes)**

Amostra dos relatos sobre a experiência vivenciada presencialmente pelos funcionários públicos da RFB no acolhimento psicossocial do projeto “Espaço da Fala”, entre 2015 e 2019. Nesse período as pessoas procuravam o Espaço da Fala para falarem principalmente sobre questões de trabalho e eventualmente sobre questões familiares, o projeto enfrentava ainda muita desconfiança e preconceito por parte da maioria dos seus funcionários.

Essa amostra de participantes, respondeu a seguinte questão: **RELATE COM SUAS PALAVRAS COMO FOI SUA EXPERIÊNCIA...**

No discurso produzido, emergiram três temas centrais:

- Acolhimento
- Qualidade de Vida e Saúde
- “Espaço da Fala”

As falas abaixo merecem destaque, por evidenciar a importância de uma experiência em que os indivíduos podem ser ouvidos em um local seguro (com acolhimento, cuidado e atenção), com reconhecimento da necessidade de qualidade de vida e bem-estar no ambiente de trabalho, preservando a saúde do funcionário. Portanto, o projeto “Espaço da Fala” ofereceu para as pessoas que o procuraram, a oportunidade do diálogo pautado na troca e no compartilhamento de suas experiências, vivências e emoções, como pode ser mais bem evidenciado nas falas abaixo.

#### **Verbalizações Típicas**

##### *Acolhimento*

“Então o acolhimento foi bom por trabalhar aspectos físicos e psicológicos.” (Sujeito 5)

“...no acolhimento pude ver muitas coisas boas e ruins sobre mim e como tirar proveito das coisas ruins, para me ajudar a melhorar.” (Sujeito 9)

“Acolhimento por parte do órgão visando a qualidade de vida.” (Sujeito 19)

“Me senti acolhido no todo.” (Sujeito 32)

“Explorei todo o meu problema e com o acolhimento sai com uma solução.” (Sujeito 75)

### Qualidade de vida e saúde

“Desta forma ao cuidarmos da mente, estamos nos proporcionando uma qualidade de vida maior e mais saúde e vigor físico.” (Sujeito 47)

“Excelente iniciativa trazer qualidade de vida aos funcionários...” (Sujeito 54)

“Acolhimento por parte do órgão visando a qualidade de vida. Fui ouvida e, percebi interesse por parte do acolhedor.” (Sujeito 19)

“Foi uma surpresa muito boa. Em mais de trinta anos de serviço público foi a primeira vez que presenciei este tipo de iniciativa. É um trabalho muito importante apesar da resistência inicial de uma nova cultura em função da real necessidade no aspecto de saúde, principalmente mental.” (Sujeito 69)

### “Espaço da Fala”

“...a experiência no Espaço da Fala foi fundamental.” (Sujeito 6)

“Busquei o Espaço da Fala em razão de uma crise no trabalho, justamente com outras mudanças na vida pessoal.” (Sujeito 8)

“Em um momento de muita tristeza e solidão, fui maravilhosamente acolhida no Espaço da Fala” (Sujeito 11)

“Gostei muito de participar do Espaço da Fala, foi muito bom a conversa.” (Sujeito 46)

“Esta foi a primeira vez que utilizei os serviços do Espaço da Fala. Achei que o atendimento foi excelente, pois foi uma oportunidade de ser realmente ouvida.” (Sujeito 59)

“Libertadora, por poder falar abertamente de experiências profissionais passadas que me angustiam e deixaram loucas.” (Sujeito 52)

As **Figuras 1 e 2** ilustram, respectivamente, a nuvem de palavras e o gráfico de similitude que representam a experiência do funcionário de ser atendido pelo colega “acolhedor”







#### 4.1.2 Em 2020 durante a pandemia (200 respondentes)

Os acolhimentos pelo projeto “Espaço da Fala Virtual” se iniciaram no decorrer do primeiro ano da pandemia, ou seja, de março de 2020 a dezembro de 2020, nesse período as ações do projeto “Espaço da Fala” ocorreram somente de forma virtual. Utilizou-se a estratégia de entrar em contato ativamente com os funcionários que estavam de licença saúde pela Covid-19, além de, também serem atendidas as demandas agendadas espontaneamente. A partir de planilhas divulgadas diariamente pelas divisões de gestão de pessoas foram feitos os contatos com esses funcionários, sendo que a equipe de acolhedores se dividiu para realizar essa ação. As planilhas disponibilizadas aos acolhedores continham os nomes, o local de trabalho, a função e o telefone de contato dos funcionários infectados pela Covid-19. As ações de acolhimento virtual / conforto no luto e as rodas de escuta virtuais, foram consideradas nessa análise qualitativa.

Os participantes responderam a seguinte questão: **RELATE COMO FOI A SUA EXPERIÊNCIA, COM RELAÇÃO AO CONTATO DO COLEGA ACOLHEDOR DO ESPAÇO DA FALA, NESSE MOMENTO DA PANDEMIA COVID-19, OU SOBRE A SUA EXPERIÊNCIA NA PARTICIPAÇÃO DA RODA DE ESCUTA.**

No discurso produzido, emergiram os seguintes temas centrais:

- Isolamento e Momento difícil na Pandemia
- Acolhimento e Escuta
- Experiência e Bem-estar
- Preocupação

Destaca-se que os temas acima mencionados traduzem um dos momentos mais críticos e preocupantes enfrentados na maior crise sanitária vivenciada pelas pessoas. A pandemia não poupou praticamente nenhuma área da vida coletiva ou individual, com repercussões na esfera da saúde mental. Os primeiros relatos dizem respeito a situação de distanciamento, isolamento social e as implicações psíquicas e emocionais causadas por essa situação. O acolhimento oferecido para essas pessoas trouxe uma experiência de bem-estar. Os participantes também relataram que se sentem escutados, quando há atenção, compreensão e disponibilidade.

#### **Verbalizações Típicas**

##### *Isolamento e Momento difícil na Pandemia*

"Foi revigorante, em especial, saber que não sou a única a sentir a pressão da chefia que acha que não produzimos só por não poder estar atrás do nosso computador monitorando cada minuto em que estamos trabalhando..." (Sujeito 91)

"Apreensão e medo no começo, fazendo isolamento social completo..." (sujeito 195)

"Foi ótima a experiência. É uma fase muito difícil que estamos passando, sendo que a pior parte é o isolamento. Ter um colega com quem dividir nossas aflições é consolador." (Sujeito 127)

"Estou tentando fazer do isolamento social uma oportunidade de desaceleração e autoconhecimento, mas existem momentos em que me sinto estressada, ansiosa e com dificuldade de me concentrar no trabalho." (Sujeito 107)

### Acolhimento e Escuta

"Foi de início uma surpresa positiva, pois não esperava essa atenção de conforto. O cuidado, a compreensão das dificuldades que cada um está vivenciando e reagindo cada com seus fatores, ao mesmo tempo que tem o cuidado de deixar a pessoa a vontade pra se abrir e não ser invasivo, é sempre acolhedor e claro que ajuda, conforta e é bem positivo." (Sujeito 15)

"...Ficamos emocionalmente abalados e é bom se sentir acolhida." (Sujeito 18)

"...filhos em casa, empregada doméstica em licença maternidade e isolamento das únicas pessoas que poderiam nos socorrer (os avós). No meio disso tudo veio a internação e o falecimento da sogra, e a contaminação e internação do marido e do cunhado. Uma lista tão grande de tarefas a concluir que só enxerguei e compreendi por que não estava dando conta quando relatei para com as acolhedoras. Algo aparentemente simples, quase como que pensar em voz alta (já que não as conheço e o que falei ficará só com elas, pelo sigilo), mas muito útil para que pudesse processar tudo o que aconteceu." (Sujeito 35)

"Não tive ainda uma experiência com um colega acolhedor, mas se precisar com certeza irei procurá-los, pois já ouvi muitos elogios a respeito do atendimento e o quanto foi gratificante. todos estão de parabéns." (Sujeito 194)

### Experiência e Bem-estar

"Gostei muito de saber que há pessoas na RFB preocupadas com o bem-estar dos colegas." (Sujeito 14)

“A experiência é muito positiva, já senti alívio e maior bem-estar emocional desde que comecei a participar.” (Sujeito 131)

“Experiência bastante rica em termos de pertencimento e compartilhar de ideias” (Sujeito 174)

“Hoje foi meu primeiro contato com a Roda de Escuta. Foi muito agradável! me senti a vontade de partilhar experiências.” (Sujeito 153)

“Foi uma experiência muito enriquecedora, pois podemos perceber que determinados problemas organizacionais são comuns em outras regiões.” (Sujeito 151)

### Preocupação

“Foi muito bom pois me causou surpresa boa da preocupação do órgão e da colega pelas pessoas atingidas pelo Covid.” (Sujeito 168)

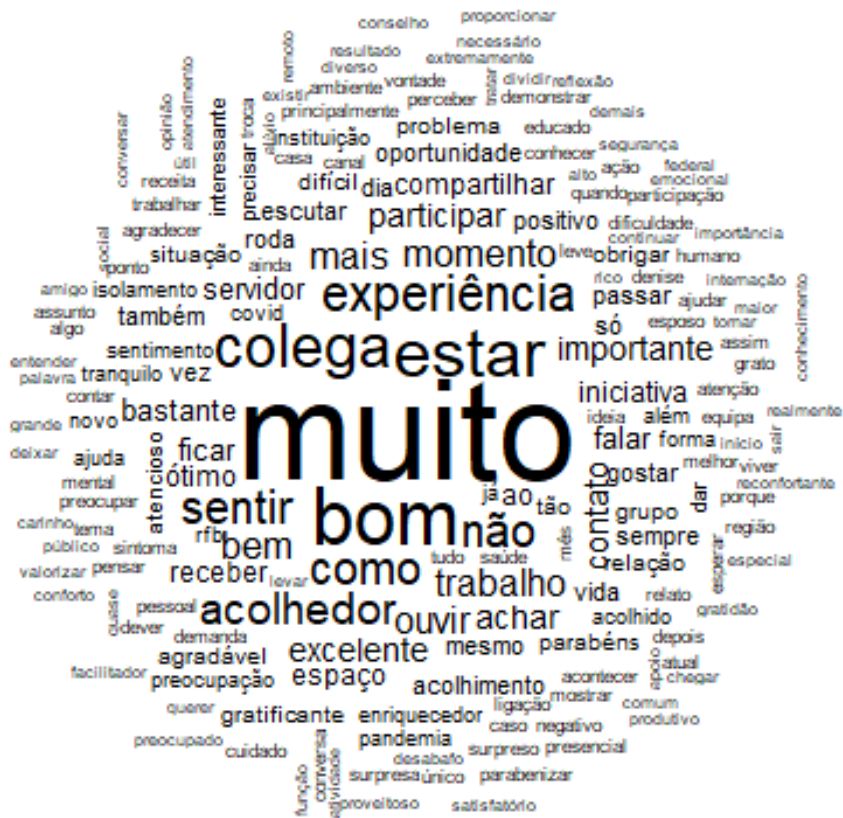
“Fiquei impressionado por saber que a instituição onde trabalho em algum momento se preocupou comigo por conta do contágio da COVID19.” (Sujeito 19)

“Foi muito bom, saber que existe esse grupo acolhedor, que há pessoas se preocupando com o bem-estar de alguém que nem se quer conhecer. Isso, faz a diferença na vida do ser humano. Isso é motivação para melhorar o estado emocional de qualquer pessoa, principalmente de quem está enfermo.” (Sujeito 39)

“O contato foi muito importante, pois demonstra a preocupação da Receita Federal com o lado humano dos seus colaboradores. É importante percebermos que nos momentos de dificuldades, podemos contar com uma mão amiga.” (Sujeito 134)

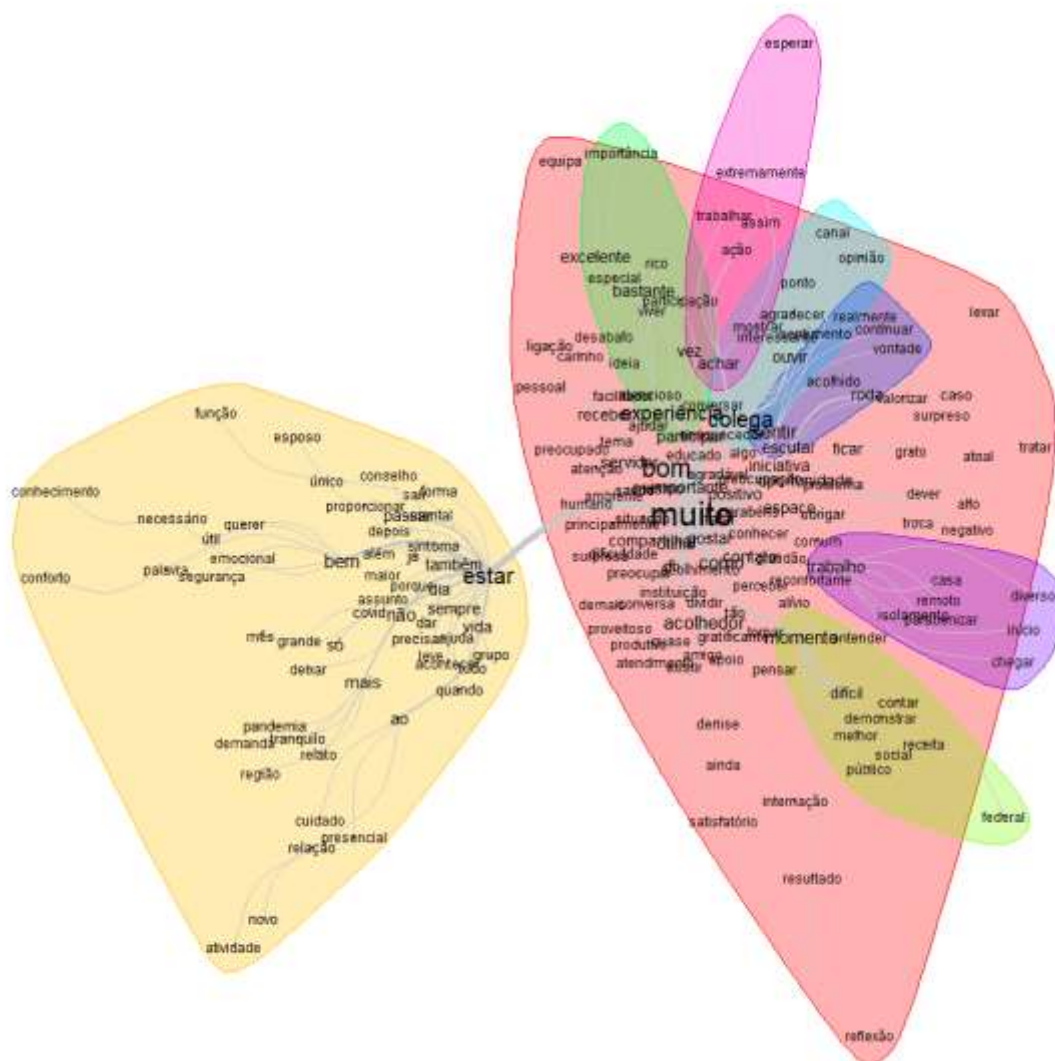
Conforme se evidencia por meio da análise da nuvem de palavras (Figura 3) e do gráfico de similitude (Figura 4), destacam-se três eixos centrais das ações de acolhimento individual / conforto no luto e Roda de Escuta integrantes do projeto “Espaço da Fala Virtual”: a escuta qualificada dos acolhedores que possibilitou uma fala aberta, livre de julgamentos; assim como o acolhimento em si percebido pelos participantes; e a importância dessa iniciativa na vida dos acolhidos, que colocaram a experiência como muito boa e desencadeadora de bem-estar.

**Figura 3:** Nuvem de palavras da experiência de participar virtualmente do acolhimento individual / conforto no luto e das Rodas de Escuta virtual em 2020



Fonte: Iramuteq.

**Figura 4:** Similitudes da experiência de participar virtualmente do acolhimento individual / conforto no luto e das Rodas de Escuta virtual em 2020



Fonte: Iramuteq.

#### 4.1.3 Em 2021 durante a pandemia (420 respondentes)

Esta etapa da entrevista compreendeu o período do ano de 2021, em continuidade as ações já implementadas do projeto "Espaço da Fala Virtual".

Responderam a seguinte questão: RELATE COMO FOI A SUA EXPERIÊNCIA, COM RELAÇÃO AO CONTATO DO COLEGA ACOLHEDOR DO ESPAÇO DA FALA, NESSE

## MOMENTO DA PANDEMIA COVID-19, OU SOBRE A SUA EXPERIÊNCIA NA PARTICIPAÇÃO DA RODA DE ESCUTA.

No discurso produzido nesta etapa, emergiram os seguintes temas centrais:

- Roda de escuta e “Espaço da Fala”
- Experiência gratificante
- Preocupação e Isolamento na Pandemia
- Acolhimento e Enriquecedor
- Integração e Fortalecer

Observa-se nesta etapa da pesquisa, algumas variações em relação ao discurso do período inicial da pandemia ilustrados pelos resultados apresentados anteriormente, referentes ao ano de 2020. A sensação de medo e angústia em relação ao isolamento permanecem intensas, o sentimento de estar sendo acolhido pelo outro ou melhor, pela própria instituição, ficou mais acentuado, e neste cenário, verificou-se que o funcionário se sentiu parte de uma comunidade, o que fez com que o papel da organização fosse além do vínculo profissional.

### **Verbalizações Típicas**

#### *Roda de escuta e “Espaço da Fala”*

“O Espaço da Fala sempre é muito bom, aprendemos muito, escutando os pontos de vista de cada um, dificuldades que acontecem em nossas vidas...” (Sujeito 142)

“Participar da Roda de Conversa, do Espaço da Fala é muito significativo, momento de assimilar como outras pessoas estão sofrendo, não só nós mesmos.” (Sujeito 209)

“...e Espaço da Fala, muito providencial esse momento de escutar, saber, ouvir o desabafo, ou mesmo desabafar sua tristeza, alegria, vitórias diárias.” (Sujeito 257)

“Sempre somos tão cobrados e no espaço da fala podemos compartilhar, ouvir, ser acolhidos e ouvidos pela nossa Casa, a RFB.” (Sujeito 267)

"A roda hoje abordou um tema muito atual: o medo. Me ajudou bastante ouvir pessoas falarem de suas incríveis experiências. Na roda, sentimos que não estamos "sozinhos no mundo"!" (Sujeito 101)

“Muito bom participar da roda da escuta neste período de pandemia por saber que existe uma equipe disposto a te ouvir e te ajudar a libertar de coisas pesadas e negativas.” (Sujeito 255)

“Enriquecedora esta Roda de Escuta!” (Sujeito 319)

“A roda de escuta foi uma ótima iniciativa da Receita, como faz bem para a saúde mental!”  
(Sujeito 327)

“Foi muito boa com relatos de pessoas novas na Roda de Escuta, que trouxe suas experiências para combater o stress e a ansiedade no dia a dia do confinamento. Muito proveitoso.”  
(Sujeito 351)

“A roda é o lugar da pertença dos servidores, no sentido de que podem se apropriar de suas angústias e expor com confiança e acolhimento.” (Sujeito 402)

### Experiência gratificante

“A experiência é ótima, sempre saio mais tranquila e acolhida das rodas de conversa.”  
(Sujeito 53)

“Excelente! Boa oportunidade de intercâmbio de experiências e sensações sobre nossos ambientes de trabalho.” (Sujeito 67)

“A experiência foi a melhor possível. Estava internado com COVID, em um momento de debilidade física e psicológica. É sempre muito bom, nesses momentos, receber palavras de incentivo e positividade.” (Sujeito 115)

“Ótimo a disponibilização desse canal para podermos trocar experiências e podermos colocar nossas dificuldades.” (Sujeito 122)

“Foi uma boa experiência. O sentimento é de acolhimento mesmo. O relato dos colegas nos ajuda a pensar em como estamos lidando com várias situações nova, trazidas pela pandemia, verificar o que podemos e queremos mudar nas nossas rotinas.” (Sujeito 06)

“experiencia maravilhoso poder participar da roda da escuta, um espaço fantástico para expressarmos nossos sentimentos sem ser criticado ou julgado” (Sujeito 128)

“Experiência sempre rica, acolhedora e carinhosa, a equipe é muito sensível. Aos poucos as pessoas vão se soltando, compartilhando suas dores e medos. Nos sentimos parte de um coletivo de pessoas e não de uma instituição fria, hierarquizada e rígida.” (Sujeito 202)

“Veja bem. Eu moro sozinho em minha casa, nesses 10 dias que estou de atestado médico todo momento recebo ligações e mensagens de meus amigos e familiares. Agora quando recebi o contato da colega acolhedor do Espaço da Fala foi uma emoção diferente porque o isolamento está sendo uma experiência bem diferente de tudo que já passei e de repente aparece um contato de um colega preocupado com vc. Foi muito gratificante. Eu existo. Obrigado.” (Sujeito 248)

“...foi muito gratificante ter um espaço para compartilharmos as incertezas e angústias.”  
(Sujeito 410)

“Boa experiência. Saber que podemos trocar experiências com colegas é bastante gratificante, não somente pela questão da Pandemia Covid-19, mas, por diversas questões que enfrentamos todos os dias.” (Sujeito 324)

### *Preocupação e Isolamento na Pandemia*

“Eu estou com mais medo da depressão e ansiedade, que este isolamento, o trabalho remoto, fora outros problemas, está me causando.” (Sujeito 34)

“Na reunião de hoje foi importante, porque os participantes colocaram as suas preocupações, com o retorno ao trabalho. A insegurança no distanciamento, ter lugar para todos, já que muitas divisões estão com espaços divididos com outros órgãos.” (Sujeito 358)

“Uma iniciativa que fez e vai fazer diferença!!me senti muito bem, em saber da instituição da preocupação com a gente.” (Sujeito 45)

“Me senti acolhida e importante; com a instituição preocupada com o bem-estar dos servidores.” (Sujeito 90)

“Foi bem interessante receber a mensagem de uma colega demonstrando preocupação sobre meu estado físico e mental.” (Sujeito 189)

“Percebo que a divulgação do Espaço da Fala está mais ampla, muitas pessoas estão se encorajando e falando dos seus problemas, do isolamento, perda de familiares. Eu e minha mãe pegamos COVID, ficamos em hospitais diferentes e minha mãe faleceu, só soube posteriormente. Foram momentos difíceis, marcantes.” (Sujeito 199)

“Eu estou com mais medo da depressão e ansiedade, que este isolamento, o trabalho remoto, fora outros problemas, está me causando.” (Sujeito 34)

“Registro minha gratidão e dou os parabéns pela iniciativa, pois no momento que é acometido por essa terrível doença, o servidor fica com muito medo do que lhe pode acontecer e muitas vezes o isolamento, o afastamento de outras pessoas só tendem a deixar o servidor ainda mais fraco e debilitado (física e psicologicamente). Nada como uma mão estendida neste momento (mesmo que virtual).” (Sujeito 118)

“O acolhimento no QVT é muito importante, é uma injeção de ânimo, durante esse isolamento.” (Sujeito 253),



### Acolhimento e Enriquecedor

“Sinto-me acolhida nessa roda de escuta. Não estou sozinha.” (Sujeitos 72)

“Foi excelente, fiquei muito abalada psicologicamente nessa pandemia, esse acolhimento tem me ajudado muito.” (Sujeito 3)

“Em qualquer época, ainda mais em uma pandemia, carinho e atenção são essenciais. É muito importante saber que alguém se preocupa com você e está disponível para o ouvir e acolher.” (Sujeito 10)

“...através deste espaço me senti acolhido por poder receber e compartilhar experiências vividas no trabalho.” (Sujeito 70)

“Ótima experiência, muito bom ouvir e entender que o que sentimos é nosso, mas também é vivido por outras pessoas, cada um do seu jeito... pois cada um é diferente. Nesse ambiente de trabalho, são momentos de acolhimento, empatia, respeito. Muito bom!!!” (Sujeito 106)

“A gente se sente acolhido e alivia as nossas tensões.” (Sujeito 124)

“Foi muito acolhedor, as pessoas sentiram que foram lembradas no momento de dor, onde muitos perderam famílias, ou que estiveram por um sopro de vida. Fazer parte disso é muito gratificante.” (Sujeito 164)

“Excelente. me sinto acolhida como é objetivo. posso escutar e falar sobre o que estou passando no momento. não me sinto só no mundo, pois estou em *lockdown* e fico tão só.” (Sujeito 187)

“Foi muito acolhedor tanto na roda como quando precisei de acolhimento.” (Sujeito 411)

“Foi muito positiva, acolhedora, principalmente porque perdi a minha mãe e estou sentindo falta ter contato com as pessoas.” (Sujeito 380)

“Sempre muito enriquecedora e carinhosa, a cada semana aprendemos a escutar e conviver com diferentes pontos de vista. Também nos enxergamos nas falas e emoções dos colegas, o que ajuda muito.” (Sujeito 175)

“...excelente! colegas muito acolhedores, comentários enriquecedores que nos faz sentir valorizados.” (Sujeito 183)

“Sempre é muito enriquecedora, pois você pode aprender com as experiências dos demais participantes, assim como, contribuir com as suas.” (Sujeito 217)

“Muito enriquecedor é um ganha, ganha.” (Sujeito 285)

### Integração e Fortalecer

“Senti mais confortado, integrado e foi excelente, pois pude me desabafar e ser compreendido!” (Sujeito 349)

“Minha experiência nas rodas de escuta que participei foram excelentes, de pois através delas, temos tido a oportunidade de expressarmos nossos sentimentos e dificuldades. Além de que facilita a desenvolvermos o trabalho em equipe, proporcionando a integração dos colegas de outras regiões fiscais, estimulando a nossa comunicação, e ainda a partilha de sentimentos, opiniões e discursões, o que muito contribui para ampliar e fortalecer as relações interpessoais.” (Sujeito 59)

“Senti mais confortado, integrado e foi excelente, pois pude me desabafar e ser compreendido!” (Sujeito 349)

“Momento único, integração com os colegas. Sempre traz assuntos relevantes.” (Sujeito 389)

“Boas conversas. Esclarecimentos de dívidas. Momentos de descontração e integração com pessoas de todo o país.” (Sujeito 378)

“...aprendizado e acima de tudo vi a solidariedade e as palavras de apoio que nos fortalecem.” (Sujeito 37)

“Foram palavras que deu uma paz interior... Muito bom! Mas no momento em que vivemos todas essas mortes e pessoas sem ter atendimento, famílias e famílias sofrendo tanto... Pra mim é desesperador, mas, ouvindo essas palavras com tanta sabedoria e motivação, só me fortalece na Fé e no amor ao próximo. Mas ainda continuo muito preocupada com essa pandemia e até não termos a vacina disponibilizada a todos e apesar de todos os cuidados q tomo... Tenho muito medo!!! Pois ainda existem os negacionistas q são um perigo aos que se protegem...” (Sujeito 44)

“Muito especial, me senti acolhida e penso que pude acolher também. Reparti uma fragilidade e descobri fortalezas diante das dificuldades.” (Sujeito 204)

“Sempre muito bom, esse momento nos fortalece muito psicologicamente.” (Sujeito 377)

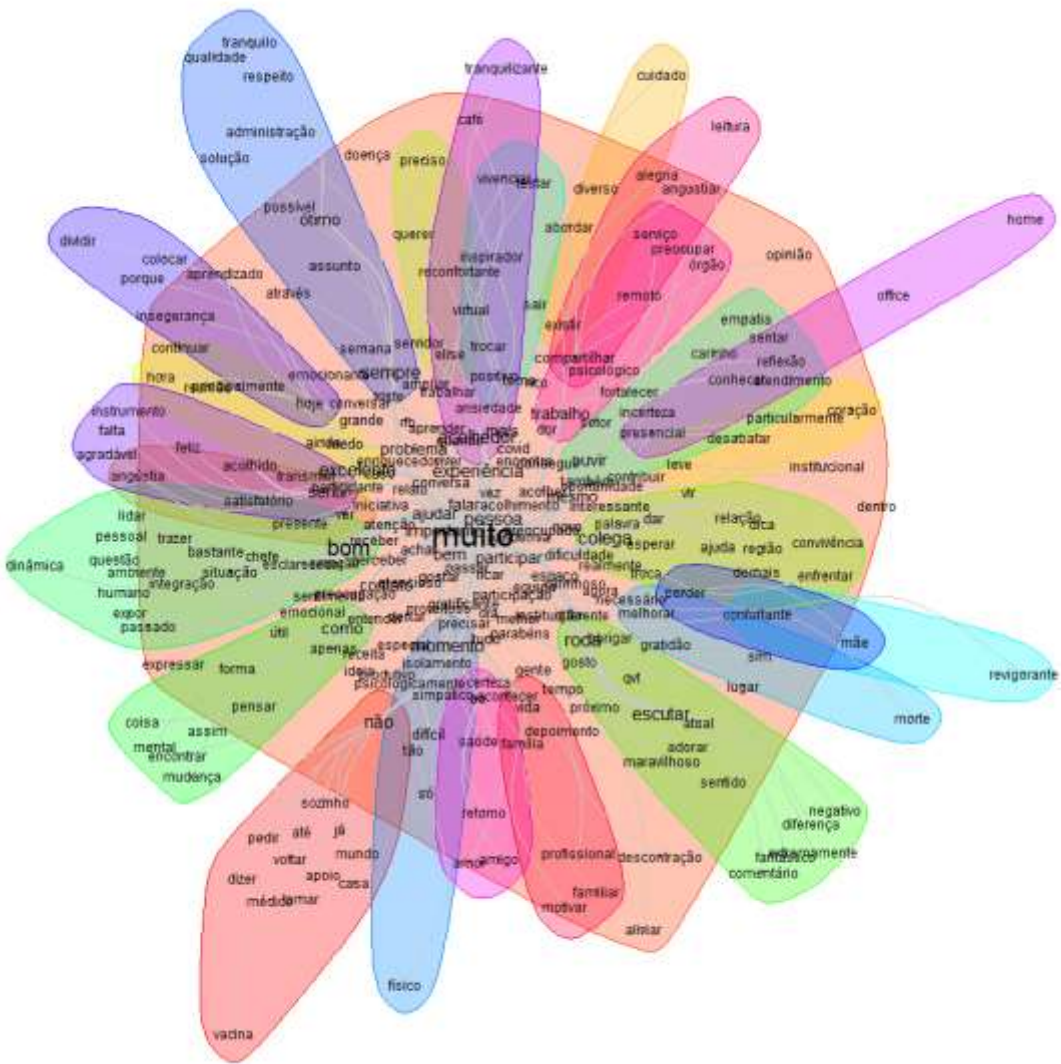
“Sem demagogia alguma, só posso dizer: FANTÁSTICA. Mesmo em temas difíceis, nós conseguimos nos fortalecer com a conversa e escutando a experiência dos demais.” (Sujeito 256)

O discurso produzido na mesma questão, porém no ano de 2021, ilustrados na nuvem de palavras e no gráfico de similitude (Figuras 5 e 6) demonstraram o quanto a experiência na Roda de Escuta se tornou gratificante para muitos a partir do momento em que os sujeitos se implicaram dialeticamente, como protagonistas do processo histórico e social que estavam vivendo.

Nessa perspectiva observou-se que o momento apontou para edificação de laços de solidariedade e o estímulo a posturas integrativas de respeito e tolerância para com o outro. O intercâmbio de experiências produziu e reproduz espaços de encontro entre pessoas e a instituição, fortalecendo o protagonismo do trabalhador. Além do acolhimento que foi de fundamental importância frente ao momento vivido socialmente e as demandas de trabalho/vida existentes.



**Figura 6:** Similitudes da experiência de participar virtualmente do acolhimento individual / conforto no luto e das Rodas de Escuta virtual em 2021.



Fonte: Iramuteq.

## **4.2 Estudo 2**

O estudo 2, permitiu avaliação do Comprometimento Organizacional Afetivo dos funcionários públicos que atuaram como acolhedores no projeto “Espaço da Fala” antes e após as intervenções realizadas virtualmente durante o período de pandemia. A escala EBACO-R utilizada levou a uma maior compreensão quanto ao impacto das diferentes dimensões avaliadas.

### **4.2.1 Caracterização da amostra**

Conforme **Tabela 3**, foram avaliadas as informações de 19 funcionários. Verificou-se que 63,2% dos funcionários tinham de 47 a 57 anos, 89,5% eram do sexo feminino, 47,4% eram casados e 52,6% não tinham nenhum filho. Além disso, observou-se que 52,6% tinham especialização, quando 31,6% indicou ter o ensino superior completo. Quanto a renda dos participantes, percebe-se que 36,8% tinham renda acima de R\$ 14.500,00.

**Tabela 3:** Distribuição das características dos participantes

	<b>N (%)</b>
<b>Faixa Etária</b>	
36 a 46 anos	4 (21,1)
47 a 57 anos	12 (63,2)
58 a 68 anos	3 (15,8)
<b>Gênero</b>	
Feminino	17 (89,5)
Masculino	2 (10,5)
<b>Estado Civil</b>	
Solteiro	7 (36,8)
Casado	9 (47,4)
Separado	3 (15,8)
<b>Número de filhos</b>	
Nenhum	10 (52,6)
1 filho	4 (21,1)
2 filhos	4 (21,1)
3 filhos	1 (5,3)
<b>Escolaridade</b>	
Especialização	10 (52,6)
Superior Incompleto	1 (5,3)
Superior completo	6 (31,6)
Mestrado	2 (10,5)
<b>Faixa Salarial</b>	
De R\$ 1.450,00 a R\$ 2.899,99	1 (5,3)
De R\$ 2.900,00 a R\$ 7.249,99	5 (26,3)
De R\$ 7.250,00 a R\$ 14.499,99	6 (31,6)
Acima de R\$ 14.500,00	7 (36,8)

**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

**Tabela 4:** Distribuição das características dos participantes

	<b>N (%)</b>
<b>Cargo exercido na organização</b>	
Analista Tributário	7 (36,8)
Auxiliar na Equipe de Gestão de Pessoas	2 (10,5)
Técnico de Contabilidade	1 (5,3)
ATRFB	4 (21,1)
Administrativo	1 (5,3)
Chefe núcleo de valorizacão e qvt	1 (5,3)
Chefe de Gestão de Pessoas	1 (5,3)
Assistente Técnico	1 (5,3)
Soap/Serpro	1 (5,3)
<b>Setor em que trabalha</b>	
Laboratório de Inovação	1 (5,3)
Digep/SRRF	1 (5,3)
Equipe Acolhedores Cogep/RFB	1 (5,3)
Gestão de Pessoas	1 (5,3)
Pessoal	1 (5,3)
Sacor	1 (5,3)
Arrolamento de Bens -DEOPE/SPO	1 (5,3)
Digep	1 (5,3)
Nuvaq	1 (5,3)
Drf-1	1 (5,3)
Qualidade de Vida	1 (5,3)
LABIN 08	1 (5,3)
DIFIS	1 (5,3)
SRRF	1 (5,3)
Decex	1 (5,3)
Secop	1 (5,3)



Gab-DRF	1 (5,3)
NUVAQ/Digep/7RF	1 (5,3)
Digep/Equipe de Capacitação	1 (5,3)

**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

Observa-se abaixo, na **Tabela 5**, que a maioria dos funcionários tinham menos de 20 meses (36,8%) ou 30 meses (36,8%) de tempo de serviço na organização e 57,9% tinham menos de 5 anos de tempo de serviço na atual unidade organizacional.

**Tabela 5:** Distribuição das características dos participantes.

	<b>N (%)</b>
<b>Tempo de serviço na organização</b>	
Menos de 10 meses	4 (21,1)
Menos de 20 meses	7 (36,8)
Menos de 30 meses	7 (36,8)
Menos de 50 meses	1 (5,3)
<b>Tempo de serviço na atual unidade organizacional</b>	
Menos de 1 ano	1 (5,3)
Menos de 2 anos	3 (15,8)
Menos de 3 anos	2 (10,5)
Menos de 4 anos	4 (21,1)
Menos de 5 anos	1 (5,3)
De 5 a 10 anos	4 (21,1)
De 10 a 20 anos	2 (10,5)
Mais de 20 anos	2 (10,5)

Nota: A soma das porcentagens dos níveis de uma variável pode não totalizar 100% devido a arredondamentos

**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

#### 4.2.2 Comprometimento Organizacional Afetivo (EBACO-R)

**Tabela 6:** Alpha de Cronbach total e se o item for excluído e correlação item-total corrigida.

<b>EBACO - R</b>	<b>Correlação Item – Total corrigida</b>	<b>Alpha de Cronbach se o item for excluído</b>
<b>Afetiva - Alpha de Cronbach = 0,794</b>		
Desde que me juntei a esta organização, meus valores pessoais e os da organização têm se tornado mais similares.	0,579	0,759
A razão de eu preferir esta organização em relação a outras é por causa do que ela simboliza, de seus valores.	0,422	0,848
Eu me identifico com a filosofia desta organização	0,686	0,699
Eu acredito nos valores e objetivos desta organização	0,801	0,650
<b>Obrigação em permanecer - Alpha de Cronbach = 0,919</b>		
Eu não deixaria minha organização agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.	0,832	0,892
Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha organização agora.	0,822	0,898
Eu me sentiria culpado se deixasse minha organização agora.	0,782	0,914
Acredito que não seria certo deixar minha organização porque tenho uma obrigação moral de permanecer aqui.	0,872	0,874
<b>Afiliativa - Alpha de Cronbach = 0,775</b>		
Nesta organização, eu sinto que faço parte do grupo.	0,784	0,618
Sou reconhecido por todos na organização como um membro do grupo.	0,697	0,653
Sinto que meus colegas me consideram como membro da equipe de trabalho.	0,642	0,687
Fazer parte do grupo é o que me leva a lutar por esta organização.	0,250	0,864

<b>Linha Consistente de Atividades - Alpha de Cronbach = 0,553</b>		
Procuo não transgredir as regras aqui, pois assim sempre mantereí meu emprego.	0,458	0,363
Na situação atual, ficar com minha organização é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo.	0,202	0,576
Para conseguir ser recompensado aqui é necessário expressar a atitude certa.	0,319	0,497
Farei sempre o possível em meu trabalho para me manter neste emprego.	0,412	0,440
<b>Escassez de alternativas - Alpha de Cronbach = 0,901</b>		
Se eu decidisse deixar minha organização agora, minha vida ficaria bastante desestruturada.	0,583	0,938
Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta organização.	0,849	0,847
Um das consequências negativas de deixar esta organização seria a escassez de alternativas imediatas de trabalho.	0,893	0,829
Não deixaria este emprego agora devido à falta de oportunidade de trabalho.	0,809	0,861

N=19.

**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

Na **Tabela 6** são apresentados os valores de consistência interna (Alpha de Cronbach) total e o valor de Alpha se o item fosse eliminado. Observaram-se excelentes consistências internas entre os itens das dimensões Obrigação em Permanecer e Escassez de Alternativas (0,919 e 0,901, respectivamente). Já para as dimensões Afetiva e Afiliativa, verificaram-se consistências aceitáveis (0,794 e 0,775, respectivamente). Contudo, a consistência interna para Linha Consistente de Atividades mostrou-se pobre (0,553).

Segundo George & Mallery (2003) são estabelecidas algumas regras indicativas da qualidade da consistência interna (Alpha de Cronbach), são elas: acima de 0.9 – Excelente; de 0.8

a 0.9 (inclusive) – Bom; de 0,7 a 0,8 (inclusive) – Aceitável; de 0,5 a 0,7 (inclusive) – Pobre; e abaixo de 0,5 – Inaceitável.

**Tabela 7:** Medidas resumo dos escores de Comprometimento Organizacional Afetivo (EBACO-R) por momento de avaliação, segundo cinco dimensões.

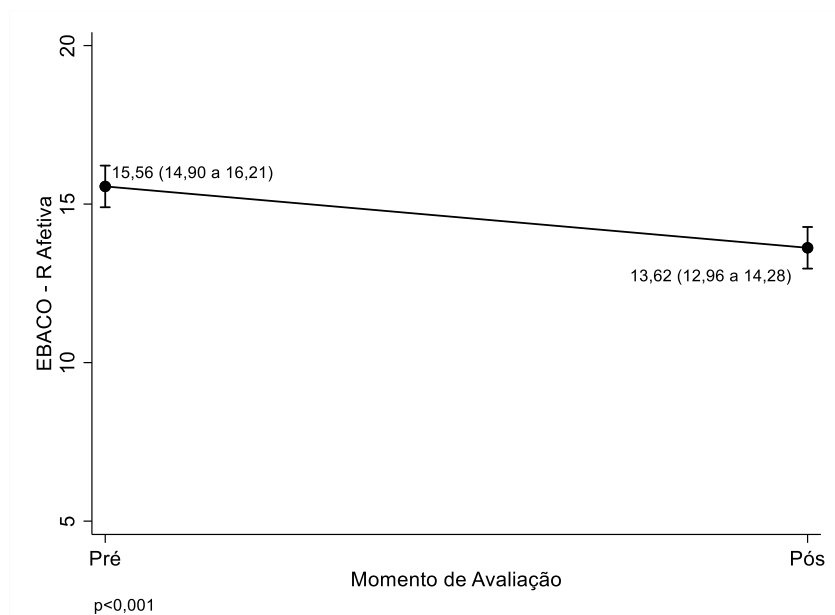
EBACO - R	Momento de Avaliação		Variação	p
	Pré	Pós	Pós - Pré	
<b>Afetiva</b>				<0,001
Média ± DP	15,56 ± 2,06	13,62 ± 1,70	-1,94 ± 1,93	
Mediana (Min-Max)	15,40 (10,74 a 18,48)	13,90 (9,24 a 16,20)	-2,34 (-5,42 a 1,58)	
<b>Obrigaçã o em permanecer</b>				0,290
Média ± DP	14,73 ± 4,34	13,26 ± 4,51	-1,47 ± 5,87	
Mediana (Min-Max)	16,10 (3,24 a 19,44)	14,66 (3,24 a 18,66)	-2,39 (-12,17 a 12,96)	
<b>Afiliativa</b>				<0,001
Média ± DP	15,57 ± 1,76	12,84 ± 1,24	-2,73 ± 1,96	
Mediana (Min-Max)	15,72 (12,42 a 17,88)	12,60 (11,22 a 15,72)	-2,98 (-5,96 a 0,82)	
<b>Linha Consistente de Atividades</b>				0,093
Média ± DP	12,20 ± 2,01	11,06 ± 2,25	-1,14 ± 2,80	
Mediana (Min-Max)	12,44 (8,39 a 15,78)	11,23 (5,41 a 13,90)	-0,71 (-5,39 a 4,18)	
<b>Escassez de alternativas</b>				0,450
Média ± DP	10,07 ± 4,71	9,06 ± 4,78	-1,01 ± 5,69	
Mediana (Min-Max)	11,13 (2,98 a 17,10)	8,56 (2,98 a 17,29)	-1,62 (-8,54 a 14,31)	

p - nível descritivo do teste t de Student para amostras pareadas.

**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

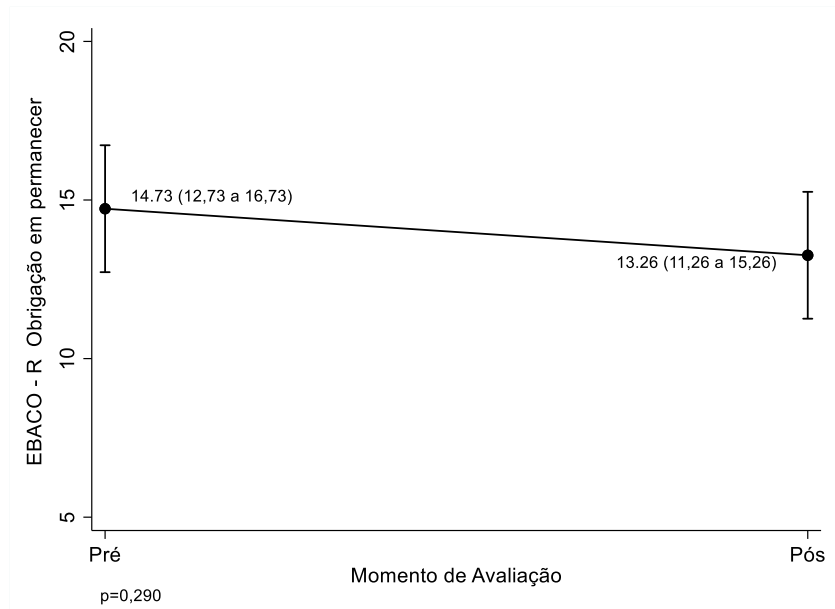
Conforme **Tabela 7** acima, verificaram-se reduções médias nos escores das dimensões Afetivas ( $p < 0,001$ ) e Afiliativas ( $p < 0,001$ ). Para as demais dimensões, não se verificaram diferenças de médias entre os dois momentos de avaliação, o mesmo pode ser observado nos gráficos do 7 ao 11. Mais detalhes das medidas-resumo dos escores estão apresentados, juntos aos testes de normalidade nos anexos deste trabalho (Anexos 6 ao 8).

**Figura 7:** Média de EBACO-R Afetivo por momento de avaliação.



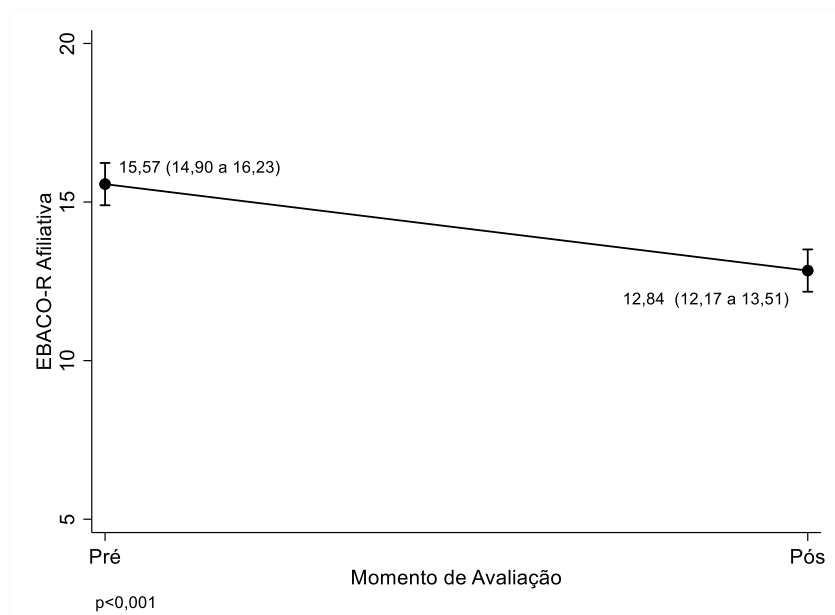
**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

**Figura 8:** Média de EBACO-R Obrigação em permanecer por momento de avaliação.



**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

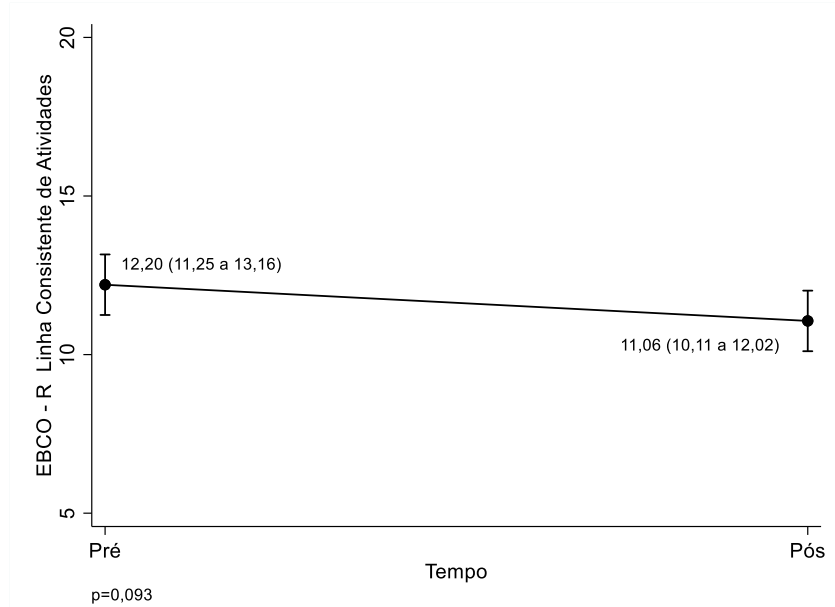
**Figura 9:** Média de EBACO-R Afiliativa por momento de avaliação.



**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

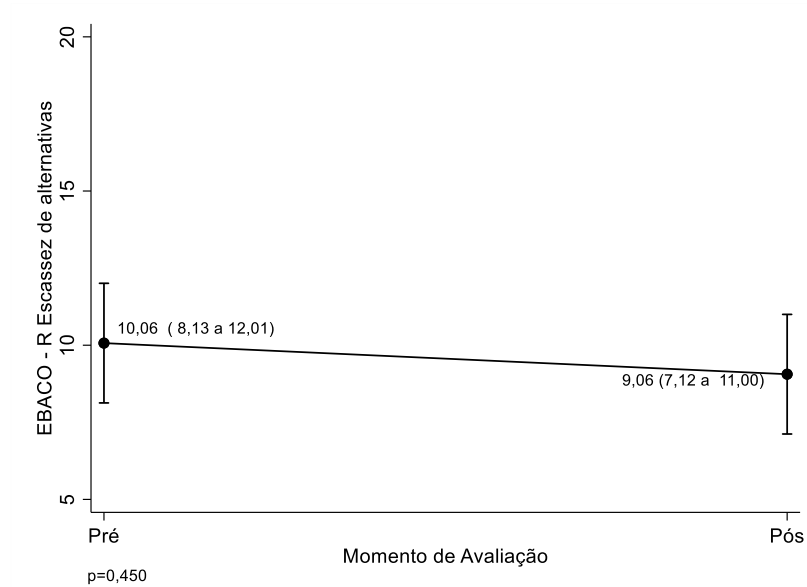


**Figura 10:** Média de EBACO – R Linha Consistente de Atividades por momento de avaliação.



**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

**Figura 11:** Média de EBACO-R Escassez de alternativas por momento de avaliação.



**Fonte:** Dados de pesquisa da autora.

## 5. DISCUSSÃO

O projeto “Espaço da Fala” concebido para integrar as ações do setor de Qualidade de Vida no Trabalho da Receita Federal do Brasil, tanto no formato presencial como virtual, sempre apresentou como sustentáculo o acolhimento, oferecendo apoio e suporte aos funcionários públicos que se encontravam em sofrimento, por alguma questão laboral ou pessoal. Portanto o acolhimento compreende não só a postura do acolhedor diante do colega, como também significa uma ação gerencial estratégica a fim de promover mudanças e inclusão no processo de trabalho. Conforme afirma Almeida (2019) em seus estudos, a disposição de inclusão nos leva a um acolhimento de carácter humanizador que possibilita a formação de vínculos e conseqüentemente favorece o comprometimento afetivo com a organização.

Nesse sentido, o conceito de acolhimento se sustenta como: “receber bem”, “ouvir o colega”, “estar atento”, “compreender e solidarizar-se”, corroborando com o estudo de Speroni & Menezes (2014) que considera o acolhimento como uma construção ideológica que se apresenta com conceitos de solidariedade e pertencimento, refletindo o movimento pela inclusão de todos os sujeitos em uma atuação mais colaborativa. O autor defende o acolhimento como uma “tecnologia do cuidado” capaz de contribuir para ampliação do vínculo entre o corpo funcional e a organização.

No estudo 1, foi encontrado nas falas dos 77 respondentes (de 2015 a 2019) respostas positivas, refletindo que o acolhimento atinge seu objetivo quando o acolhedor consegue fazer uma escuta qualificada, buscando junto com o participante a melhor solução possível para a situação apresentada. Dessa forma ressaltamos que toda a vez que se reconhece a demanda como legítima da forma como ela se apresenta, efetua-se uma relação de cuidado e de solidariedade (Speroni & Menezes, 2014).

A partir de 2020, houve uma mudança significativa no cenário mundial, proveniente da pandemia Covid-19, que levou ao isolamento, distanciamento social, luto e a necessidade de lidarmos com uma doença desconhecida que suscitava nas pessoas medo e pavor. A partir dessa realidade a RFB compreendeu a premência de desenvolver ações que promovessem prevenção em saúde mental através do cuidado e acolhimento, assim sendo foram desenvolvidas práticas de acolhimento psicossocial individual / Conforto no Luto e Rodas de Escuta, que passaram a integrar o Projeto “Espaço da Fala Virtual”.

Nesse sentido, tais iniciativas atestam através da pesquisa de Abreu & Murta (2018) em seus estudos que a prevenção em saúde mental consiste em ações que buscam evitar o surgimento de transtornos específicos, ou seja, a implantação de serviços na promoção de saúde mental são aspectos relevantes que visam disponibilizar recursos capazes de empoderar indivíduos e coletividades a enfrentar adversidades pessoais e contextuais, além de, incrementar bem-estar.

Face ao exposto, observou-se que os funcionários públicos participantes do projeto “Espaço da Fala Virtual” entre 2020 e 2021 durante a pandemia, enfrentaram inúmeras dificuldades, tais como: adaptação ao isolamento social, excessiva insegurança física e emocional, resistência em usar as ferramentas tecnológicas no trabalho, etc., acarretando muita angústia em todos.

Desta maneira, considerou-se que as ações do projeto “Espaço da Fala Virtual” quando se propôs a suprir as atribuições enfrentadas pela crise sanitária, possibilitou aos funcionários “acolhidos”, reagir positivamente às iniciativas realizadas, aumentando a sua percepção de melhora da qualidade de vida no trabalho e bem-estar dentro da organização. De acordo com Limongi-França (2003), a Qualidade de Vida no Trabalho não é somente promover bem-estar físico, a QVT é impactada também pela integração social, solidariedade e afeto.

No decorrer de 2021 verificou-se que as manifestações ligadas as ações do projeto “Espaço da Fala Virtual” continuaram sendo, de maneira geral, muito positivas, identificadas em falas como: “experiências gratificantes dessas trocas”, “acolhimento enriquecedor oferecido pelas ações do projeto”, “integração e fortalecimento dos participantes”. No tocante as Rodas de Escuta virtuais voltadas para o acolhimento, os participantes tiveram um lugar de fala e puderam demonstrar preocupação com o isolamento, sentimento de insatisfação com o trabalho remoto, sentimento de tristeza e luto pelas perdas de familiares, entre outras questões. Nesse contexto tiveram a oportunidade de experimentar o compartilhamento de suas emoções, passando a ter um sentimento de pertencimento, conforme foi demonstrado nas avaliações da pesquisa qualitativa.

Tais experiências possibilitam o compartilhamento de dificuldades comuns, promovem uma forma de comunicação colaborativa e fortalecem o vínculo entre os participantes favorecendo a experiência de pertencimento. Conclui-se que as Rodas de Conversa podem ampliar o autoconhecimento em relação ao sofrimento vivido por meio da expressão verbal e das reflexões em grupo decorrentes (Antúnez et. al., 2021).

No estudo 2, foi utilizada a escala EBACO-R que avalia Comprometimento Organizacional Afetivo, observando-se mudanças estatisticamente significativa em dois itens avaliados pela

escala, as dimensões Afetivas ( $p < 0,001$ ) e Afiliativas ( $p < 0,001$ ). Houve uma redução após as intervenções nas médias obtidas nas dimensões afetivas e afiliativa, sendo assim, na dimensão afetiva observa-se que após 6 meses, os acolhedores estavam mais desacreditados com os valores e objetivos da organização, passaram a se identificar menos com a filosofia da organização. Quanto a dimensão afiliativa, a percepção dos acolhedores foi de falta de reconhecimento por parte da instituição, assim como não se sentiam parte de uma equipe.

Inicialmente os acolhedores assumiram um lugar de referência afetiva de modo a entrar em contato com todos os colegas funcionários públicos acometidos pelo covid-19 ou que tiveram seus familiares contaminados. Além desse compromisso, os acolhedores continuaram com suas atribuições funcionais, acumulando atribuições às demais atividades do trabalho, sem nenhum benefício adicional. Com o passar do tempo a incumbência de fazer os acolhimentos e cumprir as atividades laborais que já faziam parte de suas funções, foi um grande desafio, o acúmulo de atividades afetou diretamente os funcionários. Paradoxalmente, a motivação de se manter no trabalho de acolhimento permaneceu para quem se disponibilizou a fazê-lo.

Partindo do princípio da percepção de suporte organizacional que significa o quanto o funcionário acredita que a instituição oferece um apoio em relação às políticas de gestão de pessoas e do princípio da percepção de reciprocidade organizacional, que por sua vez, está relacionada a uma troca de benefícios, que se configura como retribuição moral de favores (Alves et.al., 2013). A forma como o funcionário percebe as relações dentro do seu contexto de trabalho e como interpreta a disponibilidade da instituição em retribuir suas atitudes em favor desta, tende a afetar o seu nível de comprometimento com o trabalho e com a organização (Alves et.al., 2013).

Diante dos aspectos acima mencionados, considera-se que as percepções de suporte e reciprocidade organizacional dos funcionários “acolhedores”, possam ter interferido no resultado da pesquisa.

Os estudos de Damasceno, (2021), mencionam que a Percepção de Suporte Organizacional do indivíduo é uma variável do comprometimento organizacional afetivo, diretamente relacionada às crenças e expectativas acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização na qual se insere enquanto participante. Portanto essa possível falta de percepção de suporte organizacional identificada no resultado da pesquisa quantitativa pode justificar a redução nos escores de avaliação na dimensão afetiva dos acolhedores.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo dessa pesquisa, foi possível perceber a construção do projeto como uma mudança de paradigma na Receita Federal do Brasil, isto porque a RFB é uma instituição pública, onde seu planejamento estratégico tem diretrizes claras para o alcance das metas de arrecadação tributária, o que pode deixar em segundo plano a gestão de pessoas no que diz respeito as ações com foco no funcionário público. Dentro dessa perspectiva, surge então o projeto “Espaço da Fala” que se apresenta oferecendo a todos os trabalhadores a oportunidade de serem vistos e ouvidos. A elaboração do projeto foi definida com uma estrutura diferenciada, na qual as pessoas envolvidas na realização das ações desse projeto eram os próprios funcionários públicos, isso o torna muito original. As circunstâncias a época eram difíceis, o cenário assustador, porém a dedicação e a participação de todos proporcionaram um tempo, de escutar e de se sentir pertencente, inclusive durante o período de pandemia. A complexidade do sentimento de pertencimento foi identificada como um elemento de amorosidade, de solidariedade, de cooperação, de respeito e de cuidado. Portanto é importante ressaltar, que iniciativas que promovam acolhimento podem inferir de forma direta no bem-estar de todos os trabalhadores envolvidos.

Quanto ao comprometimento organizacional afetivo, avaliado nos acolhedores que faziam parte do projeto “Espaço da Fala” percebe-se uma expressão ou consequência do sistema de valores da organização, isto é, das prioridades determinadas pela organização. Os resultados revelaram que algumas destas metas favorecem o desenvolvimento do comprometimento afetivo e outras, pelo contrário, o dificultam. O comprometimento é antagonista na medida em que seus valores não reconhecem o trabalho desenvolvido pelos funcionários. O prestígio da organização e de seus serviços na sociedade e a importância dada à autonomia e ao bem-estar dos empregados constituem metas a serem alcançadas que podem favorecer o desenvolvimento do comprometimento.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, S., & Murta, S. G. (2018). A Pesquisa em Prevenção em Saúde Mental no Brasil: A perspectiva de especialistas. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 34.
- Agência Senado. (2020). Para STF, covid-19 é doença ocupacional e auditores poderão autuar empresas. *Agência Senado*.  
<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/04/30/para-stf-covid-19-e-doenca-ocupacional-e-auditores-poderao-autuar-empresas>.
- Albernaz, A. C. R. de (2021). *Diversidade, inclusão e gestão estratégica de pessoas: o caso do Senado Federal*. [Trabalho de Conclusão de Curso. Especialização em MBA em Gestão de Pessoas no Setor Público. Universidade de Brasília, Brasília].
- Almeida, S. S. de (2019). *Um estudo de caso em uma IES pública: a saúde do trabalhador, e o acolhimento na administração pública*. [Trabalho de Conclusão de Curso. Graduação em Administração Pública. Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, São Francisco do Conde].
- Alves, H. M. D. C., Dourado, L. B. R., & Côrtes, V. D. N. Q. (2013). A influência dos vínculos organizacionais na consolidação dos Centros de Atenção Psicossociais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18, 2965-2975.
- Antúnez, A. E. A., Colagrossi, A. L. R., Colombo, E. R., Zolty, F., & Silva, N. H. L. P. D. (2021). Rodas de conversa na universidade pública durante a pandemia covid-19: educação e saúde mental. *Construção psicopedagógica*, 30(31), 6-18.
- Aquino, A. S., & Fernandes, A. C. P. (2013). Qualidade de vida no trabalho. *Journal Health Science*, 31(1), 53-58.
- Avelino, D. P., & Goulin, L. V. (2018). *Texto para Discussão (TD) 2374 : Base de dados sobre conferências nacionais e um ensaio de análise lexical por contexto*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).  
<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8290>
- Bezerra, J. D. S. (2021). *Qualidade de vida de trabalhadores com deficiência no teletrabalho compulsório: um estudo em organizações públicas brasileiras*. [Trabalho de Conclusão de Curso. Especialização Escola Nacional de Administração Pública (Enap)].

- Bianco, M.F., Colbari, A. de L., & Silva Neto, A. O. (2010). A categoria dos auditores fiscais da Receita Federal do Brasil: a (des) construção da identidade profissional. *Cadernos EBAPE.BR*, 8(3), 453-467.  
<https://dx.doi.org/10.1590/S1679-39512010000300006>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Rapid Review*. v. 395, p. 912-920.  
[https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30460-8/fulltext)
- BVS (2013). Biblioteca Virtual em Saúde.  
[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/260\\_qualidade\\_de\\_vida.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/260_qualidade_de_vida.html)
- Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em psicologia*, 21(2), 513-518.
- Carvalho, J. F. S., & Rodrigues, R. L. A. (2020). A gestão de pessoas no serviço público. *Interação-Revista de Ensino, Pesquisa e Extensão*, 22(1), 16-42.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações*. Editora Manole.
- Comin, S. F., (2015). *Aconselhamento Psicológico: Aplicações em Gestão de Carreiras, Educação e Saúde*. São Paulo: Editora Atlas
- Damasceno, R. V. (2021). *Inovação nas equipas de trabalho: O papel das emoções e do comprometimento afetivo* [Doctoral dissertation, Universidade de Coimbra].
- Dejours, C. (2012). *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Fernandes, C. M., Siqueira, M. M. M., & Vieira, A. M. (2014). Impacto da percepção de suporte organizacional sobre o comprometimento organizacional afetivo: o papel moderador da liderança. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 8(4), 140-162.
- Ferreira A. B. H. (1999) *Novo Aurélio Século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Ferreira, Maria C.; Mendonça, Helenides (Orgs.). *Saúde e Bem-estar no Trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.
- Fisher, D., & Wilder-Smith, A. (2020). The global community needs to swiftly ramp up the response to contain COVID-19. *The Lancet*, 395(10230), 1109–1110.

[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30679-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30679-6) - Acesso em: 6 de agosto 2020.

Freitas, L. P. (2017). A importância do capital humano na Administração Pública. *Conteúdo Jurídico*, Brasília-DF.

<https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/49663/a-importancia-do-capital-humano-na-administracao-publica>

Gomez, C. M., Vasconcellos, L. C. F. D., & Machado, J. M. H. (2018). Saúde do trabalhador: aspectos históricos, avanços e desafios no Sistema Único de Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23, 1963-1970.

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*, 11.0 update – 4th. Ed. Boston.

IBM SPSS (2011) *Statistics for Windows*, Version 20.0. Armonk, NY: IBM Corp.

Klein, H. J., Molloy, J. C., & Brinsfield, C. T. (2012). Reconceptualizing workplace commitment of *Management Review*, 37(1), 130–151.

<https://doi.org/10.5465/amr.2010.0018>

Klein, H. J., Molloy, J. C., & Cooper, J. T. (2009). Conceptual foundations: Construct definitions and theoretical representations of workplace commitments. *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions*, 1, 3-36.

Klein, L. L., Pereira, B. A., & Lemos, R. B. (2019). Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 20.

Lam, L. W., & Liu, Y. (2014). The identity-based explanation of affective commitment. *Journal of Managerial Psychology*.

Limongi-França, A.C. (2003). *Qualidade de Vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.

Lizote, Suzete Antonieta, Verdinelli, Miguel Angel, & Nascimento, Sabrina do. (2017). Relação do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho de funcionários públicos municipais. *Revista de Administração Pública*, 51(6), 947-967.

<https://doi.org/10.1590/0034-7612156382>

Maynard, W. H. D. C., Albuquerque, M. C. D. S. D., Brêda, M. Z., & Jorge, J. S. (2014). A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. *Acta Paulista de Enfermagem*, 27(4), 300-304.



- Medeiros, C. A F.; Albuquerque, L. G.; Marques, G. M.; Siqueira, M. Um Estudo Exploratório dos Múltiplos Componentes do Comprometimento Organizacional. *Revista eletrônica de administração*, v.11, n.1, p. 1-16, 2005
- Meira, P. & Silva Jr., J. (2017). Qualidade de vida no serviço público: o caso dos servidores efetivos do Senado Federal. *Colóquio Revista do Desenvolvimento Regional*. Doi: <https://doi.org/10.26767/coloquio.v14i2>
- Meyer, J. P; Allen, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. v.1. 1991.
- Minayo, M. C. S. & Guerriero, I. C. Z. (2014). Reflexividade como éthos da pesquisa qualitativa. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(4), 1103-1112.  
<https://doi.org/10.1590/1413-81232014194.18912013>
- Neininger, A., Lehmann-Willenbrock, N., Kauffeld, S., & Henschel, A. (2010). Efeitos da equipe e comprometimento organizacional – Um estudo longitudinal. *Journal of Vocational, Behavior* 76 (3), 567-579.
- Oliveira, G. L., & Ribeiro, A. P. (2021). Relações de trabalho e a saúde do trabalhador durante e após a pandemia de COVID-19. *Cad. Saúde Pública (Online)*; 37(3): e00018321.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1285816>
- Oliveira, L. A., Baldaçara, L. R., & Maia, M. Z. B. (2015). Afastamentos por transtornos mentais entre servidores públicos federais no Tocantins. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 40(132), 156-169.
- OMS. (2013). *Catalogación por la Biblioteca de la OMS Plan de acción sobre salud mental 2013-2020*. ISBN: 978 92 4 350602 9; pp. (5) 5-50.  
[https://www.who.int/mental\\_health/action\\_plan\\_2013/es/](https://www.who.int/mental_health/action_plan_2013/es/)
- OMS. (2020a). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19): situation report – 78*. Geneva: Author.  
[http://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200407-sitrep-78-covid-19.pdf?sfvrsn=bc43e1b\\_2](http://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200407-sitrep-78-covid-19.pdf?sfvrsn=bc43e1b_2).
- OMS. (2022). *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard*.  
<https://covid19.who.int/>
- OPAS. (2021). *Destaca crise de saúde mental pouco reconhecida causada pela COVID-19 nas Américas*, 24

<https://www.paho.org/pt/noticias/24-11-2021-opas-destaca-crise-saude-mental-pouco-reconhecida-causada-pela-covid-19-nas> - acessado em 2 de março de 2022.

Pantoja, M. J., Andrade, L. L. S., & Oliveira, M. A. M. (2020). Qualidade de vida no teletrabalho compulsório: percepções de trabalhadores de uma organização pública brasileira. *Revista da UI\_IP Santarém-Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém*, 8(4), 80-94.

Pereira, M. M. D. P. (2021). *Fatores críticos de qualidade de vida no trabalho durante a pandemia de Covid-19 na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE*. [Bachelor's thesis]. Portal Fiocruz. (2020).

<https://portal.fiocruz.br/noticia/artigo-analisa-os-impactos-da-covid-19-na-saude-mental>

Praça, L. A., & de Oliveira, V. M. (2020). Qualidade de vida no trabalho em tempos de pandemia de COVID-19: os desafios e oportunidades dos docentes do ensino superior. *Gestão-Revista Científica*, 2(2).

Ratinaud, P. (2009). *IRaMuTeQ: Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*.

<http://www.iramuteq.org>

Rodrigues, A. P. G., & Bastos, A. V. B. (2013). Os vínculos de comprometimento e entrincheiramento presentes nas organizações públicas. *Revista de Ciências da Administração*, 15(36), 143-158.

Rogers, C. (1992). *Terapia Centrada no Cliente*. São Paulo: Martins Fontes.

Rogers, C. R. (1983). *Um Jeito de Ser*. São Paulo: EPU

Schirmeister, R., & Limongi-França, A. C. (2012). A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 12(3), 283-298.

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572012000300004&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000300004&lng=pt&tlng=pt).

Secretaria da Previdência (2018). *Saúde do Trabalhador: Dor nas costas foi doença que mais afastou trabalhadores em 2017*. Ministério da Economia.

<http://www.previdencia.gov.br/2018/03/saude-do-trabalhador-dor-nas-costas-foi-doenca-que-mais-afastou-trabalhadores-em-2017/>

Silva, A. R. da (2018). *Desempenho individual, percepção de práticas de recursos humanos, cidadania organizacional, comprometimento afetivo e intenção de rotatividade: um estudo multinível*. [Doutorado em Administração, Universidade de Brasília, Brasília].

- Sobreira, F. E., Zille, L. P., & Faroni, W. (2021). Comprometimento organizacional: estudo com servidores técnico-administrativos de nível superior da Universidade Federal de Viçosa. *Administração Pública e Gestão Social*, 13(1).
- Souza, D. D. O. (2020). As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia de Covid-19. *Trabalho, Educação e Saúde*, 19.
- Souza, S. A. D. de, & Moulin, M. das G. B. (2014). Serviço público: significados e sentidos de um trabalho em mutação. *Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho*, 17(1), 49-65.  
<https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17i1p49-65>
- Speroni, A. V., & Menezes, R. A. (2014). Os sentidos do Acolhimento: um estudo sobre o acesso à atenção básica em saúde no Rio de Janeiro. *Cadernos Saúde Coletiva*, 22, 380-385.
- StataCorp. (2021). *Stata Statistical Software: Release 17*. College Station, TX: StataCorp LLC.
- Tamayo, Á. (2005). Valores organizacionais e comprometimento afetivo. *Revista de Administração Mackenzie* (Mackenzie Management Review), 6(3).
- Traldi, M. T. F., & Demo, G. (2012). Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. *REAd. Revista Eletrônica de Administração* (Porto Alegre), 18, 290-316.
- Trigueiro-Fernandes, L., Lins, M. L., Mól, A. L. R., & Añez, M. E. M. (2019). EBACO-R: Refinamento da escala de bases do comprometimento organizacional. *BBR. Brazilian Business Review*, 16, 315-333.
- Turato, E. R. (2005). Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. *Revista de Saúde pública*, 39(3), 507-514.
- Vandenberghe, C. (2016). *Compromissos sociais. No Manual de comprometimento do funcionário*. Editor: Edward Elgar.
- Zanelli, J. C.; Bastos, A. V. B. *O psicólogo nas organizações de trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1

**Estudo 1:** Questão avaliativa do processo experimentado no projeto “Espaço da Fala”.



#### AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO

NOME DO ACOLHEDOR:

MARQUE COM UM (X) COMO VOCÊ AVALIA ESSE ACOLHIMENTO:

- (     ) ÓTIMO
- (     ) BOM
- (     ) REGULAR
- (     ) RUIM
- (     ) PÉSSIMO

RELATE COM SUAS PALAVRAS COMO FOI SUA EXPERIÊNCIA:

---

---

---

## ANEXO 2

### Estudo 1: Avaliação do atendimento virtual

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO VIRTUAL- REDE DE VALORIZAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO RFB**

A pesquisa levará aproximadamente 5 minutos para ser concluída.  
Espaço da Fala!

É muito importante para o nosso grupo saber como foi para você receber o contato de um colega do grupo de Acolhedores Receptivos do projeto "Atendimento Virtual" oferecido pela Cogepl/Dvieg, com a finalidade de poder dar apoio e suporte em um momento tão difícil pelo qual estamos todos passando. A descrição da sua experiência torna-se fundamental para podermos implementar mais ações institucionais com respeito de valorização do servidor público.

Obrigado!

\* Obrigatória

1. Nome:

2. Idade: \*

3. Cidade onde mora: \*

4. Região Fiscal onde trabalha: \*

5. Cargo que ocupa: \*

6. Tempo de Serviço Público: \*

7. Relate como foi a sua experiência, através do contato do colega acolhedor do Espaço da Fala, nesse momento da Pandemia-Covid19 \*

8. Você autoriza, a aplicação deste questionário (SEM A SUA IDENTIFICAÇÃO PESSOAL), para uso de pesquisa científica? \*

Sim

Não

**Enviar**

Nunca revele sua senha. Evite abusos

## ANEXO 3

### Estudo 2: Convite para participação na pesquisa

#### **“ESPAÇO DA FALA”: COMO PROMOTOR DE ACOLHIMENTO, QUALIDADE DE VIDA E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS FEDERAIS NO CONTEXTO DA COVID-19**

Você está sendo convidado(a) a participar de um estudo que tem como objetivo identificar as contribuições que o projeto “Espaço da Fala” vem trazendo para todos os envolvidos durante a pandemia e avaliar os elementos de comprometimento causados pela participação dos funcionários públicos (acolhedores) nesse projeto.

#### CONFIDENCIALIDADE

Garantimos o sigilo total de sua identificação. Apenas seus dados e respostas serão utilizados na divulgação dos resultados deste estudo, em forma da tese de mestrado e artigos científicos a serem publicados futuramente.

#### DESPESAS E COMPENSAÇÕES

Sua participação é muito importante e será totalmente voluntária e gratuita, não havendo despesas associadas a ela ou compensação financeira.

#### OUTRAS INFORMAÇÕES

Caso você queira algum outro esclarecimento entre em contato com a funcionária pública Denise Freire Pereira, responsável pela pesquisa, pelo e-mail [denisefpereira5@gmail.com](mailto:denisefpereira5@gmail.com) ou pelos telefones: 11 3315-5320 (RFB) ou 11 99618-1126 (celular). Se você tiver qualquer dúvida sobre seus direitos como sujeito da pesquisa poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

Agradecemos antecipadamente sua participação, que será de extrema importância para nosso estudo e contribuirá para o aprimoramento do Projeto “Espaço da Fala”.

Atenciosamente,

Denise Freire Pereira

Universidade Autônoma de Lisboa (UAL)

## **ANEXO 4**

### **Estudo 2: TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)**

#### **APRESENTAÇÃO DO ESTUDO**

A boa saúde mental deve ser para as empresas uma prerrogativa. Adotar intervenções que façam parte de uma estratégia integrada de saúde e bem-estar na qual inclua prevenção, identificação precoce, apoio e reabilitação, pode ser um contributo fundamental para atingir esse objetivo. Considerando a situação mundial, marcada pela pandemia causada pela COVID-19. Esse estudo tem como objetivo, primeiramente analisar no contexto da pandemia, o impacto causado nos funcionários públicos com os atendimentos virtuais realizados pela equipe de acolhedores do “Espaço da Fala” e investigar qual a relação de comprometimento organizacional afetivo (Escala EBACO-R) da equipe de acolhedores que está desenvolvendo esse trabalho na RFB.

Convidamo-lo, a participar do estudo referente ao projeto “Espaço da Fala”: como promotor de acolhimento, qualidade de vida e comprometimento organizacional dos funcionários públicos federais no contexto da covid-19. O objetivo é identificar as contribuições que o projeto “Espaço da Fala” vem trazendo para todos os envolvidos durante a pandemia e avaliar os elementos de comprometimento causados pela participação dos funcionários públicos (acolhedores) nesse projeto.

O estudo é transversal. Cada participante preencherá o questionário dos dados e questionário relativo ao instrumento de pesquisa Ebaco (R). Apenas os resultados globais da investigação serão tornados públicos, em apresentações ou publicações de carácter científico, preservando sempre o anonimato dos participantes.

A participação neste questionário ou a recusa em o fazer não o/a irá beneficiar ou prejudicar diretamente. Em qualquer momento pode desistir da sua participação e solicitar junto do investigador que a informação por si fornecida seja removida e eliminada deste estudo.

#### **CONSENTIMENTO INFORMADO PARA A RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

**Declaro que compreendi os objetivos deste estudo, que a informação por mim fornecida será mantida confidencial e apenas utilizada de forma anónima para fins de investigação científica. Compreendi que em qualquer momento posso abandonar a minha participação neste estudo e solicitar junto do investigador a eliminação da informação por mim fornecida. Sei que está prevista a realização de duas recolhas de dados, em dois momentos diferentes, separados por 1 mês mais ou menos.**

**Tive oportunidade de colocar e esclarecer todas as dúvidas que tinha sobre esta investigação.**

#### **1- IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS DADOS**

Cooperativa de Ensino Universitário, C.R.L. (CEU, C.R.L.) entidade instituidora da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua de Santa Marta 47 2º 1150-293 Lisboa

NIF: 501641238

[investigacao.privacidade@autonoma.pt](mailto:investigacao.privacidade@autonoma.pt)

Coordenador da Investigação: Tito Rosa Laneiro, e-mail: [tlaneiro@autonoma.pt](mailto:tlaneiro@autonoma.pt)

Orientadora de dissertação: Maria Luisa Ribeiro, e-mail: [mribeiro@autonoma.pt](mailto:mribeiro@autonoma.pt)

#### **2- QUE DADOS RECOLHEMOS E CATEGORIAS DE TITULARES DOS DADOS**

**Dados dos participantes:** GÉNERO, IDADE, ESTADO CIVIL, NÚMERO DE FILHOS, SITUAÇÃO ECONOMICA, ESCOLARIDADE, CARGO/FUNÇÃO NA INSTITUIÇÃO PÚBLICA, DATA DO INGRESSO NA RECEITA FEDERAL DO BRASIL.

#### **3- FUNDAMENTO JURÍDICO**

Consentimento.

#### **4- O QUE FAZEMOS COM OS SEUS DADOS (FINALIDADES)**

Investigação sobre “ESPAÇO DA FALA”: COMO PROMOTOR DE ACOLHIMENTO, QUALIDADE DE VIDA E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS FEDERAIS NO CONTEXTO DA COVID-19.



## 5- DURANTE QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS

Os seus dados deixarão de ser tratados com a finalidade da investigação, logo que o Titular dos Dados retire o seu consentimento ou cinco anos após o fim do estudo.

## 6- TRANSFERÊNCIA PARA PAÍSES TERCEIROS

A Cooperativa de Ensino Universitário garante o cumprimento do regulamento.

## 7- TRATAMENTO DOS DADOS

Não serão objeto de tratamento para decisões individuais automatizadas, nem para definição de perfis.

## 8- MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS CONTRA O ACESSO, A ALTERAÇÃO OU A DESTRUIÇÃO NÃO AUTORIZADA

A Cooperativa de Ensino Universitário toma as precauções necessárias e legalmente exigidas para garantir a proteção da informação recolhida junto dos Titulares dos Dados. Entre outras, estão implementadas as seguintes medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança e confidencialidade dos dados pessoais: segurança física (através de controlo de acessos), separação lógica dos registos, passwords de acesso e níveis de acesso, *firewalls* e programas antivírus.

## 9- OS SEUS DIREITOS

Todos os dados pessoais são tratados de acordo com os termos do previsto no Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, tendo os titulares dos dados pessoais direito de aceder, livremente e sem restrições, confirmando, retificando, apagando ou bloqueando os dados que hajam facultado, bem como o direito à portabilidade e à limitação do tratamento no que disser respeito ao Titular dos Dados, ou do direito de se opor ao tratamento, podendo exercê-lo por escrito, pessoalmente nas nossas instalações ou através do email [investigacao.privacidade@autonoma.pt](mailto:investigacao.privacidade@autonoma.pt), sem qualquer encargo.

O Titular dos dados tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer altura, devendo para o efeito contactar-nos através do endereço de e-mail: [investigacao.privacidade@autonoma.pt](mailto:investigacao.privacidade@autonoma.pt).

O Titular dos Dados tem o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a qualquer outra autoridade de controlo.

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

NOME: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

ASSINATURA: \_\_\_\_\_

**O Investigador Responsável (orientador):** Maria Luísa Marques Peralta Ribeiro

**O Mestrando:** Denise Freire Pereira

## ANEXO 5

### Estudo 2: EBACO-R (Escala de Bases do Comprometimento Organizacional-Revisada)

#### INSTRUMENTO DE PESQUISA – EBACO-R

LEVANDO EM CONTA O SEU SENTIMENTO EM RELAÇÃO À ESTA ORGANIZAÇÃO E TAMBÉM A UNIDADE ORGANIZACIONAL QUE VOCÊ TRABALHA, RESPONDA AS AFIRMATIVAS ABAIXO DE ACORDO COM A ESCALA APRESENTADA.

<b>DISCORDO</b>						<b>CONCORDO</b>
1 <b>Discordo Totalmente</b>	2 <b>Discordo Muito</b>	3 <b>Discordo Pouco</b>	4 <b>Concordo Pouco</b>	5 <b>Concordo Muito</b>	6 <b>Concordo Totalmente</b>	

	DISCORDO			CONCORDO		
	1	2	3	4	5	6
01. Desde que me juntei a esta organização, meus valores pessoais e os da organização têm se tornado mais similares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. A razão de eu preferir esta organização em relação a outras é por causa do que ela simboliza, de seus valores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. Eu me identifico com a filosofia desta organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Eu acredito nos valores e objetivos desta organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. Eu não deixaria minha organização agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha organização agora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. Eu me sentiria culpado se deixasse minha organização agora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. Acredito que não seria certo deixar minha organização porque tenho uma obrigação moral de permanecer aqui.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. Nesta organização, eu sinto que faço parte do grupo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sou reconhecido por todos na organização como um membro do grupo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Sinto que meus colegas me consideram como membro da equipe de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Fazer parte do grupo é o que me leva a lutar por esta organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Procuo não transgredir as regras aqui, pois assim sempre mantereí meu emprego.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Na situação atual, ficar com minha organização é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Para conseguir ser recompensado aqui é necessário expressar a atitude certa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Farei sempre o possível em meu trabalho para me manter neste emprego.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Se eu decidisse deixar minha organização agora, minha vida ficaria bastante desestruturada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Umas das consequências negativas de deixar esta organização seria a escassez de alternativas imediatas de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Não deixaria este emprego agora devido à falta de oportunidade de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

POR FAVOR, PARA FINALIZAR, RESPONDA ALGUMAS QUESTÕES SOBRE VOCÊ:

21. Idade: \_\_\_\_ anos

22. Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

23. Estado Civil:

( ) Casado/União estável

( ) Solteiro

( ) Separado

( ) Viúvo

24. Número de filhos: \_\_\_\_\_

25. Faixa Salarial:

( ) Até R\$ 1.449,99

( ) De R\$ 1.450,00 a R\$ 2.899,99

( ) De R\$ 2.900,00 a R\$ 7.249,99

( ) De R\$ 7.250,00 a R\$ 14.499,99

( ) Acima de R\$ 14.500,00

26. Escolaridade:

( ) 1º Grau incompleto

( ) 2º Grau incompleto

( ) Superior incompleto

( ) Curso técnico

( ) Especialização

( ) 1º Grau completo

( ) 2º Grau completo

( ) Superior completo

( ) Mestrado

( ) Doutorado

27. Caso possua nível superior ou técnico, indicar curso de formação:

\_\_\_\_\_

28. Cargo exercido na organização: \_\_\_\_\_

29. Setor (unidade organizacional): \_\_\_\_\_

30. Tempo de serviço na organização: \_\_\_\_\_ ano(s) e \_\_\_\_\_ mês(es).

31. Tempo de serviço na atual unidade organizacional: \_\_\_\_\_ ano(s) e \_\_\_\_\_  
mês(es).

## ANEXO 6

### Estudo 2: Distribuição das características dos pacientes

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Faixa Etária</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
36 a 46 anos	4	21,1%
47 a 57 anos	12	63,2%
58 a 68 anos	3	15,8%
<b>Gênero</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Feminino	17	89,5%
Masculino	2	10,5%
<b>Estado Cívil</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Solteiro	7	36,8%
Casado	9	47,4%
Separado	3	15,8%
<b>Número de filhos</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Nenhum	10	52,6%
1 filho	4	21,1%
2 filhos	4	21,1%
3 filhos	1	5,3%
<b>Faixa Salarial</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
De R\$ 1.450,00 a R\$ 2.899,99	1	5,3%
De R\$ 2.900,00 a R\$ 7.249,99	5	26,3%
De R\$ 7.250,00 a R\$ 14.499,99	6	31,6%
Acima de R\$ 14.500,00	7	36,8%
<b>Escolaridade</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Especialização	10	52,6%
Superior Incompleto	1	5,3%
Superior completo	6	31,6%

Mestrado	2	10,5%
<b>Cargo exercido na organização</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Analista Tributário	7	36,8%
Auxiliar na Equipe de Gestão de Pessoas	2	10,5%
Técnico de Contabilidade	1	5,3%
ATRFB	4	21,1%
Administrativo	1	5,3%
Chefe núcleo de valorização e qvt	1	5,3%
Chefe de Gestão de Pessoas	1	5,3%
Assistente Técnico	1	5,3%
Soap/Serpro	1	5,3%

## Estudo 2: Distribuição das características dos pacientes

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Setor em que trabalha</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Laboratório de Inovação	1	5,3%
Digep/SRRF	1	5,3%
Equipe Acolhedores Cogep/RFB	1	5,3%
Gestão de Pessoas	1	5,3%
Pessoal	1	5,3%
Sacor	1	5,3%
Arrolamento de Bens -DEOPE/SPO	1	5,3%
Digep	1	5,3%
Nuvaq	1	5,3%
Drf-1	1	5,3%
Qualidade de Vida	1	5,3%
LABIN 08	1	5,3%
DIFIS	1	5,3%

SRRF	1	5,3%
Decex	1	5,3%
Secop	1	5,3%
Gab-DRF	1	5,3%
NUVAQ/Digep/7RF	1	5,3%
Digep/Equipe de Capacitação	1	5,3%
<b>Tempo de serviço na organização</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Menos de 10 meses	4	21,1%
Menos de 20 meses	7	36,8%
Menos de 30 meses	7	36,8%
Menos de 40 meses	0	0,0%
Menos de 50 meses	1	5,3%
<b>Tempo de serviço na atual unidade organizacional</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Menos de 1 ano	1	5,3%
Menos de 2 anos	3	15,8%
Menos de 3 anos	2	10,5%
Menos de 4 anos	4	21,1%
Menos de 5 anos	1	5,3%
De 5 a 10 anos	4	21,1%
De 10 a 20 anos	2	10,5%
Mais de 20 anos	2	10,5%



## ANEXO 7

EBACO - R	Média	Desvio Padrão	Skewness	Erro Padrão do Skewness	Curto se	Erro Padrão da Curto se	Mínimo	Máximo	1o. Quartil	Mediana	3o. Quartil	N
<b>Afetiva</b>												
Pré	15,56	2,06	-0,20	0,52	0,37	1,01	10,74	18,48	14,62	15,40	17,74	19
Pós	13,62	1,70	-0,74	0,52	0,81	1,01	9,24	16,20	12,32	13,90	14,72	19
variação Pós-Pré	-1,94	1,93	0,19	0,52	-0,70	1,01	-5,42	1,58	-3,10	-2,34	-0,74	19
<b>Obrigação em permanecer</b>												
Pré	14,73	4,34	-1,17	0,52	1,34	1,01	3,24	19,44	12,86	16,10	18,59	19
Pós	13,26	4,51	-0,90	0,52	-0,40	1,01	3,24	18,66	8,90	14,66	16,20	19
variação Pós-Pré	-1,47	5,87	0,21	0,52	1,24	1,01	-12,17	12,96	-3,96	-2,39	1,74	19
<b>Afiliativa</b>												
Pré	15,57	1,76	-0,28	0,52	-0,96	1,01	12,42	17,88	14,14	15,72	17,20	19
Pós	12,84	1,24	1,08	0,52	0,33	1,01	11,22	15,72	11,92	12,60	13,46	19
variação Pós-Pré	-2,73	1,96	0,26	0,52	-0,50	1,01	-5,96	0,82	-3,88	-2,98	-1,54	19
<b>Linha Consistente de Atividades</b>												
Pré	12,20	2,01	0,07	0,52	-0,39	1,01	8,39	15,78	10,55	12,44	13,26	19
Pós	11,06	2,25	-1,06	0,52	1,10	1,01	5,41	13,90	10,39	11,23	13,15	19
variação Pós-Pré	-1,14	2,80	0,17	0,52	-0,71	1,01	-5,39	4,18	-3,88	-0,71	0,73	19
<b>Escassez de alternativas</b>												
Pré	10,07	4,71	-0,38	0,52	-1,15	1,01	2,98	17,10	4,60	11,13	14,31	19
Pós	9,06	4,78	0,29	0,52	-1,13	1,01	2,98	17,29	5,93	8,56	13,36	19
variação Pós-Pré	-1,01	5,69	1,10	0,52	1,66	1,01	-8,54	14,31	-5,37	-1,62	2,65	19

## ANEXO 8

### Estudo 2: Teste de Kolmogorov-Smirnov para normalidade

EBACO - R	teste de Kolmogorov-Smirnov		N
	z	p	
Afetiva	0,86	0,449	19
Obrigação em permanecer	0,74	0,645	19
Afiliativa	0,57	0,903	19
Linha Consistente de Atividades	0,43	0,992	19
Escassez de alternativas	0,55	0,921	19