UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIENCIAS JURIDICAS
DEPARTAMENTO DE DIREITO
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITOS FUNDAMENTAIS E DEMOCRACIA

ANA RAABE PINHEIRO DE OLIVEIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO UM DIREITO FUNDAMENTAL: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA REDE BÁSICA DE ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE-PB

GUARABIRA
2013

ANA RAABE PINHEIRO DE OLIVEIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO DIREITO FUNDAMENTAL: A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DA REDE BÁSICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CAMPINA GRANDE-PB

Monografia apresentada a Universidade Estadual da Paraíba como parte das exigências do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Direitos Fundamentais e Democracia, para obtenção do título de Especialista em Direitos Fundamentais e Democracia

Orientador: Dr. Belarmino Mariano Neto

GUARABIRA
2013

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL DE GUARABIRA/UEPB

O436q Oliveira, Ana Raabe Pinheiro de

Qualidade de vida no trabalho como um direito fundamental: a percepção dos profissionais da rede básica de assistência social do município de Campina Grande-PB / Ana Raabe Pinheiro de Oliveira. – Guarabira: UEPB, 2013.

60 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Direitos Fundamentais e Democracia) Universidade Estadual da Paraíba.

Orientação Prof. Dr. Belarmino Mariano Neto.

1. Trabalho 2. Qualidade de Vida 3. Direito Fundamental. I. Título.

22.ed. CDD 34

ANA RAABE PINHEIRO DE OLIVEIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO DIREITO FUNDAMENTAL: A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DA REDE BÁSICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CAMPINA GRANDE-PB

Monografia apresentada a Universidade Estadual da Paraíba como parte das exigências do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Direitos Fundamentais e Democracia, para obtenção do título de Especialista em Direitos Fundamentais e Democracia

Aprovado em: 07 / 04 / 2015

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Belarmino Mariano Neto (UEPB/DG/CH)
Dr. em Sociologia pela UFPB/UFCG

Prof. Dr. José Luciano Albino Barbosa (UEPB/DG/CH)
Dr. em Sociologia pela UFPB

Prof. Dr. Luciano Nascimento Silva (UEPB/DG/CH)
Dr. em Teoria do Direito e Sociologia do Direito pela CSR-FG-UNISALENTO
Dr. em Ciências Jurídico-Criminais pela FDUC

“A minha Mãe, pelo seu exemplo de vida, amor e dedicação a mim e a nossa família; por seus ensinamentos o todo o esforço dedicado ao meu crescimento e minha formação, e, que deixou saudade no meu coração”.

AGRADECIMENTOS

Agradeço **a Deus**, que me direcionou no caminho do bem,
Concedendo-me a vida, força, sabedoria, amor e a
Coragem para lutar...

Agradeço **a mim mesma**, por acreditar que conseguiria
Vencer os obstáculos e que minhas melhores vitórias,
Foram aquelas em que eu precisei superar-me...

Agradeço a **minhas irmãs** Maria de Lourdes,
Marta, Magna, Mônica e Olívia. E ao **meu irmão** Valmir,
Mesmo estando distantes,
Acompanharam e fizeram parte de toda a minha trajetória
Acreditando sempre no meu potencial...

Agradeço a **minha irmã de coração** Sthefani Gomes
Por estar sempre ao meu lado, amenizando a saudade da família...

Agradeço **aos meus colegas de especialização**
Por terem proporcionado momentos de alegria e engrandecimento acadêmico
nas discussões em sala de aula...

RESUMO

O trabalho monográfico analisa a Qualidade de vida no trabalho como um direito garantido constitucionalmente, demonstrando a importância da dignidade do trabalho do homem, não só como direito humano, mas também como direito Fundamental. Através de uma abordagem dialética procura demonstrar a evolução do processo de dignificação do trabalho humano como direito fundamental na história da sociedade capitalista, bem como, através de uma pesquisa de campo, realizada com profissionais da rede básica de assistência social, materializada no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Campina Grande- PB, procura analisar a percepção destes profissionais sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), as suas implicação para a vida pessoal, organizacional. A base teórico-metodológica e conceitual da pesquisa, a partir dos autores e na pesquisa qualitativa, baseou-se em estudos a partir de: Minayo e colaboradores (2007); Bauer e Gaskell (2002); Triviños (1987); Walton (1973). Na perspectiva do Materialismo e da dialética serviu-se de pensadores como Marx, Lessa e Tonet (2008), a partir dos quais se chegou à ideia de relação sociedade natureza e homem-trabalho. Complementados por autores como Corrêa (1993); Nadler e Lawler (1983); Hackman e Oldhan (1975), entre outros que focaram suas pesquisas na QVT e serviram de base para o estudo. Foi utilizado o modelo de Walton (1973) na busca do resultado qualitativo quanto à qualidade de vida no trabalho. O estudo apontou que os profissionais dos CRAS de Campina Grande, trabalham em condições precárias, reafirmando a falta de compromisso dos gestores com as normas constitucionais principalmente, na efetivação do direito fundamental ao trabalho.

Palavras- chaves: Trabalho. Qualidade de vida. Direito fundamental.

ABSTRACT

The monograph examines the quality of work life as a constitutionally guaranteed right, demonstrating the importance of the dignity of human work, not only as a human right, but also as fundamental right. Through a dialectical approach seeks to demonstrate the progress of the dignity of human labor as a fundamental right in the history of capitalist society, as well as through field research conducted with professionals from primary welfare embodied in the Reference Center Social Assistance (CRAS) in Campina Grande-PB, analyzes their awareness on the Quality of Work Life (QWL), its implication for the personal, organizational. The basic theoretical-methodological and conceptual research, from authors and qualitative research, based on studies from: Minayo and colleagues (2007), Bauer and Gaskell (2002); Triviños (1987), Walton (1973). From the perspective of materialism and dialectics poured thinkers like Marx, and Tonet Lessa (2008), from which came the idea of the relationship between society and nature-man job. Complemented by authors like Corrêa (1993), Nadler and Lawler (1983); Oldhan and Hackman (1975), among others that have focused their research on QWL and served as the basis for the study. We used the model of Walton (1973) in search of qualitative result on the quality of work life. The study showed that professionals of CRAS of Campina Grande, working in precarious conditions, confirming the lack of commitment of managers with constitutional norms mainly in the realization of the fundamental right to work.

Keywords: Job. Quality of life. Fundamental right.

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Nível de Escolaridade ---------- 32

GRÁFICO 2 – Tempo de Atuação no CRAS ---------- 33

GRÁFICO 3 – Avaliação da Jornada de Trabalho ---------- 37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ART- Artigo

CCQ - Ciclos de Controle de Qualidade

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

IBGE - Instituto Brasileiro de geografia e Estatística

NOB/RH/SUAS – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social

OMS – Organização Mundial da Saúde

PNAS – Política Nacional de assistência Social

QV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO ---------- 12

1. A Categoria trabalho e seus reordenamentos como ponto de partida para nossas reflexões ---------- 15

2. O trabalho como direito constitucional e fundamental ---------- 19

3. Qualidade de vida *versus* Qualidade de vida no trabalho: origem e evolução conceitual ---------- 22

4. A Qualidade de Vida no Trabalho na Administração Pública ---------- 28

5. Apresentação e analise dos resultados ---------- 31

5.1. Perfil do universo pesquisado ---------- 31

5.2 Resultado qualitativo quanto a qualidade de vida no trabalho através do modelo de Richard Walton ---------- 33

5.2.1 Compensação justa e adequada ---------- 36

5.2..2 Condições de trabalho ---------- 37

5.2.3 Oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades ---------- 39

5.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança ---------- 41

5.2.5 Integração social no trabalho ---------- 42

5.2.6 Constitucionalismo ---------- 43

5.2.7 Trabalho e espaço total de vida ---------- 44

5.2.8 Relevância social da vida no trabalho ---------- 44

CONSIDERAÇÕES FINAIS ---------- 47

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS ---------- 49

ANEXOS ---------- 55

APENDICE ---------- 58

INTRODUÇÃO

A categoria trabalho passou por profundas transformações em decorrência do surgimento e desenvolvimento do capitalismo. Neste percurso, em especial nos primórdios da Revolução Industrial, a mão de obra dos operários passou a ser o grande capital humano. Assim, O direito do trabalho surgiu, procurando superar os graves abusos cometidos em nome do poder diretivo dos empregadores. Passou por uma expansão, com importantes conquistas de direitos, inclusive em nível constitucional, mas atreladas a paradigmas econômicos.

O trabalho transformou-se e novas questões surgiram especialmente, no que se refere à necessidade de proteção à saúde e integridade física, psíquica e moral dos trabalhadores, tendo em vista a concretização do respeito à sua dignidade. Por essa razão, as organizações, gradualmente, foram impelidas a buscar esquemas de trabalho que produzissem resultados efetivos do ponto de vista humano, aliados com a alta eficiência e que buscasse efetivar os princípios do direito do trabalhador.

Por isso, o tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT está cada vez mais presente nas empresas privadas e organizações públicas, exigindo a atenção de seus dirigentes e a adoção de medidas capazes de melhorar as condições de vida de seus funcionários. A implantação dos programas de QVT tem sido encorajada, através de resultados satisfatórios na melhoria da qualidade de vida no trabalho e no retorno econômico para as empresas, na medida em que ameniza problemas de relacionamento, melhora na auto-estima dos trabalhadores e resgata o gosto do ser humano pelo trabalho, edifica a dignidade humana e concretiza os direitos fundamentais. Assim, a QVT expressa nos seus programas começa a ser percebida neste ambiente, como um instrumento essencial na promoção do bem estar e na melhoria na qualidade de vida dos seus trabalhadores.

Diante deste contexto, surgiu o interesse em pesquisar e analisar a percepção de profissionais da rede de proteção social básica de assistência social de Campina Grande-PB, acerca da sua Qualidade de Vida no Trabalho, como uma forma de contribuir para ampliação do debate acerca da temática no

contexto da administração pública, e da efetivação dos direitos fundamentais, especialmente ligados ao direito do trabalho garantidos a partir Art.5º perpassando pelos Arts 6º e 7º da Constituição Federativa do Brasil de 1988.

Nesta perspectiva, a pesquisa em tais serviços é fundamental para verificar como isso tem afetado a QVT de profissionais que atuam na área de Assistência Social, política pública que atende a populações em situações de vulnerabilidade social, portanto, necessária para o enfrentamento da pobreza e da desigualdade social, como também, a própria concepção desses sujeitos a respeito da categoria trabalho e sua relação com a idéia de QVT, verificando de que forma ações de QVT pode contribuir para o desempenho individual e organizacional, como a existência de projetos ou programas de QVT desenvolvidos nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e de que forma tem contribuído para a melhoria da QVT dos profissionais e a efetivação dos seus direitos.

O CRAS é uma unidade pública estatal capaz de mediar à relação entre a população e o Estado, na perspectiva da garantia e do acesso aos direitos sociais. O Município de Campina Grande- PB possui 07 CRAS, localizados nos seguintes bairros: Catingueira, Catolé, Jeremias. Nova Brasília e Ramadinha I, Malvinas e São José da Mata. O principal eixo de atuação está na articulação destes serviços no seu território de abrangência, de modo a potencializar a proteção social básica.

O universo da pesquisa foi composto por assistentes sociais e psicólogos, técnicos da rede de proteção social básica de assistência social nos CRAS de Campina grande-PB. Na impossibilidade de contemplar o universo total, isto é, os 42 técnicos, devido ao tempo e a disponibilidade destes, foi feita uma amostra, composta por 2 técnicos (1 assistente social e 1 psicólogo) de cada um dos CRAS, totalizando 14 profissionais. O que implica em contemplar a representação de todos os Centros e das áreas de conhecimento existentes. Como critério de inclusão/exclusão foram considerados os seguintes: a disponibilidade e o interesse.

Para coleta dos dados utilizamos a entrevista semi-estruturada. Triviños (1987), afirma que este tipo de entrevista tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. A autora afirma que a entrevista semi-

estruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” (TRIVIÑOS, 1987, p. 152), além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações.

As entrevistas realizadas durante a pesquisa foram transcritas na íntegra. Sobre o tema QVT será tomado como referência o método de Richard Walton (1973) com seu modelo de qualidade de Vida no Trabalho, abarcando oito dimensões: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e vida e relevância social, as quais contemplam um maior número de variáveis de fácil mensuração. Deixando transparecer a idéia de um trabalho mais humanizado e que permita a realização do indivíduo de forma integral.

Pela abrangência dos aspectos que focaliza o modelo de Walton pode ser considerado, portanto, como o mais adequado para aplicação no setor da administração pública, pela precariedade da situação de trabalho na maioria das organizações, tomando os devidos cuidados para não buscar nos materiais respostas pré-estabelecidas, considerando o posicionamento assumido pelos profissionais e os repertórios lingüísticos presentes no processo de interanimação dialógica.

O presente trabalho está estruturado em três momentos. Em primeiro lugar, faremos uma análise pontuando algumas considerações sobre o trabalho na sua categoria evolutiva e como direito fundamental. No segundo momento, abordaremos o conceito de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho com suas evoluções, e, posteriormente, a sua associação na administração pública. E, por fim no terceiro momento apontaremos os resultados da pesquisa de campo, retratando a percepção de profissionais da rede de proteção social básica de assistência social, especificamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do Município de Campina Grande na Paraíba, acerca da sua Qualidade de Vida no Trabalho e como a QVT tem contribuído para a efetivação do direito fundamental do trabalho.

1 A CATEGORIA TRABALHO E SEUS REORDENAMENTOS COMO PONTO DE PARTIDA PARA NOSSAS REFLEXÕES.

O trabalho constitui uma característica universal da ação humana. Para Marx (1982) o trabalho concreto é um ato que se passa entre o homem e a natureza, é a transformação do real, pelo qual o homem constrói a si próprio como indivíduo e a totalidade social da qual participa. Para poderem existir, os homens precisam transformar constantemente a natureza. Ao estabelecer uma relação específica com a natureza, o homem tem a capacidade de projetar na consciência ações antes de serem construídas na prática, é o que Marx indica como processo de evolução humana. Ressaltando, que o trabalho é o ponto de partida do processo de humanização do ser social.

Neste sentido, segundo Marx (1982) o trabalho aparece como criador de valores de uso, que são utilizados para a sobrevivência das pessoas possuindo, uma dupla centralidade: criador e mantenedor da vida humana e como princípio educativo.

Como valor de uso e mantenedor da vida humana, o trabalho se expressa no processo de transformação, criação e recriação da natureza através dos seus conhecimentos, evoluindo-se constantemente numa dimensão de liberdade. Como princípio educativo, a centralidade do trabalho está no fato de que ele deve ser aprendido e socializado, visto como um direito e dever de todos os seres humanos.

No livro Introdução à Filosofia de Marx, Lessa e Tonet sintetizam que:

> O trabalho como um processo de produção de base material da sociedade pela transformação da natureza. É, sempre, a objetivação de uma prévia- ideação e a resposta a uma necessidade concreta, isto é, à sua objetivação: o trabalho. (LESSA;TONET, 2008.p.21)

Desta forma, o homem é dotado da capacidade de idealizar os seus objetivos e, com isto, analisar previamente os possíveis resultados. Neste sentido, o homem se faz pelo trabalho, ou seja, ao mesmo tempo em que

produz coisas, torna-se humano, constrói a própria subjetividade e se transforma em indivíduo social.

Esta relação homem-trabalho, ao determinar a sociabilidade humana, é acompanhada por um processo que exprime objetivações diferentes. Nas sociedades primitivas o trabalho era objetivado apenas para sua subsistência, com o passar do tempo estas sociedades descobriram a agricultura e a pecuária, fundando-se um excedente, e, surgindo com isto, a exploração do homem pelo homem, mas, não necessariamente a exploração da força de trabalho.

Entre os séculos XI e XVIII, as rotas comerciais e as cidades se expandiram e, após a Revolução Industrial (1776 - 1830), surgiram duas classes sociais distintas: a burguesia e o proletariado. A burguesia passou a ser identificada como a classe dominante do modo de produção capitalista e o termo proletariado é designado para a classe trabalhadora, que por sua vez, é caracterizada pela falta de propriedade, e principalmente por não possuir os meios de produção capazes de gerar seu sustento, precisando vender sua força de trabalho para aqueles que possuem os meios de produção. A burguesia

A partir deste contexto, juntamente com o surgimento da sociedade capitalista, o produto do trabalho passa a ter utilidade vital, passa a ser agregado ao valor de uso, um valor de troca. O trabalho agora passa a ser visto como mercadoria, através da venda da força de trabalho do proletariado mediante salário. Neste sentido, o trabalho passa a ter a conotação de trabalho abstrato, sendo apropriado pelo capital, e mensurado pelo tempo de trabalho socialmente necessário e produtor de mais-valia. Assim, a força de trabalho assume a condição de assalariamento, transformando-se em mercadoria, e, instituindo-se a base do modo capitalista de produção.

As condições estruturais que sustentam o funcionamento do processo do modo de produção capitalista, que possui como objetivo principal a valorização do capital são: a) a existência da propriedade privada, onde o capital é o dono dos meios de produção, e, com isto, apropria-se do valor produzido pelos trabalhadores no processo de trabalho; b) a existência do trabalho assalariado, que obriga um grande contingente de pessoas a venderem a sua força de trabalho para conseguirem meios para sua

subsistência; e, c) a realização da mais-valia, que está configurada no trabalho não pago.

No marco da sociedade capitalista, a reprodução do capital implica na reprodução da força de trabalho. Marx (1982) destaca que a reprodução da força de trabalho constitui um momento da própria reprodução do capital. Assim, não há como alterar a natureza de uma relação em que o capital só existe da valorização do trabalho não pago, a mais-valia, ao trabalhador.

A reprodução do capital e da classe trabalhadora são pólos antagônicos e irreconciliáveis de uma mesma relação social, mas, dependentes uma da outra, em que a existência de uma vai depender da subordinação e exploração pela outra.

Marx (1982), ressalta que o trabalho na sociedade capitalista assume a forma de trabalho alienado, ou seja, o trabalho cuja razão não é mais a necessidade do trabalhador mas o desenvolvimento da riqueza da classe dominante em que o produto do trabalho não pertence ao seu criador, que não se reconhece mais no produto do seu trabalho, e que dele não se apropria. Neste processo o indivíduo não se reconhece no próprio processo de produção em que ele realiza. Com a alienação do trabalho, o homem passa a exercer relações sociais de exploração, a vida social está baseada na possibilidade que uma classe viva do trabalho da outra, necessariamente, a burguesia e o proletariado.

Esta relação social de produção desigual entre burguesia e proletariado vem possibilitando uma caracterização generalizada de que todas as produções laborais e produtivas estão associadas ao trabalho assalariado. Devido à conseqüências estruturais e conjunturais do sistema de produção capitalista, os indivíduos perderam a noção do trabalho enquanto categoria transformadora e evolutiva do homem e da natureza, levando a crer que os indivíduos consideram o trabalho apenas aquele que é gerido por um salário, ou seja, objeto de remuneração. as novas configurações do modo de produção capitalista modificaram as relações sociais, onde as diferentes formas de gestão da força de trabalho instituídas pelas necessidades deste sistema designaram novos modos variados de organização do trabalho.

O modo de produção taylorista/fordista preconizava o aumento da produtividade a partir da decomposição do processo de produção do trabalho,

tendo em vista o controle do tempo, a mecanização, possuindo um caráter homogeneizado e verticalizado, com objetivo combater o desperdício, e racionalizar ao máximo as operações de produção realizadas pelos trabalhadores aliado a um conjunto de estratégias de gestão e controle do trabalhador.Atento às mudanças desse período, Harvey (2003) procura delinear os aspectos marcantes do fordismo-keynesianismo para além da organização do processo de trabalho. Segundo este autor, o fordismo implicou a adoção de um modo de regulamentação que se estende para o conjunto da sociedade. Tal modo de regulamentação significa que a acumulação capitalista ocorre à medida que, no âmbito da sociedade, costumes, hábitos, padrões culturais, também são modificados em nome de uma cultura de massa que interligada com a produção, estimula e preconiza o consumo em larga escala.

Neste contexto, os anos 1970 representaram para o capitalismo um período assolado por uma crise. Na busca de encontrar respostas e soluções para a sua crise, o capitalismo, mantendo os pilares essenciais da sua produção, procurou reestruturar seu sistema de produção taylorista/fordista, apontando como uma das saídas “à redução de gastos [...] se apoiando na flexibilização dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo” (NETTO E BRAZ APUD HARVEY, 2006, p.215), dando origem a um novo paradigma de dominação e acumulação, caracterizado como “acumulação flexível”.

A flexibilização da produção ocorre à medida que novos equipamentos eletrônicos e informacionais são desenvolvidos e aplicados em conjunto com novas formas de organização e gestão da força de trabalho. Isto implica na contínua redução da força de trabalho assalariada no setor industrial, aquilo que Antunes (1999) define como desproletarização, diminuição do operariado tradicional, e crescimento da subproletarização, aumento do número de trabalhadores assalariados em condições de precariedade, notadamente no setor de serviços das economias de capitalismo avançado.

Com estas novas formas de acumulação, houve uma diminuição dos postos de trabalho. O modelo de produção flexível ampliou sua margem apostando no setor de serviços. Entretanto, este setor também dispensa força de trabalho, acirrando-se um desemprego maciço, que se encontra naturalizado pelo capitalismo. Essa destruição dos postos de trabalho provoca

o aumento do setor informal de trabalho, utilizado como estratégia de sobrevivência dos trabalhadores e sendo conveniente com os interesses do capital para obter lucro. Há uma redução dos custos, economizando com gastos em direitos sociais, já que esta massa de trabalhadores se mantém na informalidade sem garantias de proteção trabalhista.

Diante da trajetória que perpassa a categoria trabalho, percebemos que o trabalho vai perdendo a sua práxis enquanto atividade transformadora, e se torna objeto de *"ocupação econômica remunerada em dinheiro, produtos ou mercadorias, ou somente benefícios como moradia, alimentação, roupas etc., na produção de bens e serviços"* (Instituto Brasileiro de geografia e Estatística - IBGE, 2012). Para reforçar tal posicionamento Aluisio Rodrigues (1993), ressalta que na modernidade o trabalho é um valor fundamental, mas, que sofre, os impacto direto dos acertos ou desacertos econômicos de um país, refletindo positivamente ou negativamente nas relações de trabalho.

Para conter os abusos que as transformações no mundo do trabalho ocasionaram nas relações sociais, o trabalho passou a receber a atenção do Estado e, conseqüentemente do Direito que reconheceu o trabalho como um direito fundamental. Em nossa concepção, sugerindo sua conceituação como a de um "direito natural positivado". E, por isso, o Estado tem o dever de respeitar os direitos fundamentais erguidos pelos homens, e conseqüentemente, proporcionar as condições para o seu exercício, através de normas constitucionais.

2. O TRABALHO COMO DIREITO CONSTITUCIONAL E FUNDAMENTAL

Delgado (2006) ressalta o fenômeno da constitucionalização do Direito do Trabalho tenha se iniciado ao final da segunda década do século XX e de forma tardia, será apenas após a Segunda Guerra Mundial, com as novas constituições democráticas da França, Alemanha e Itália (e, décadas depois, Portugal e Espanha), que a noção de direitos fundamentais do trabalho se solidificou na seara constitucional. Tais Cartas Magnas, relativamente recentes, não somente ampliaram a inserção de regras trabalhistas em seu interior, como

também – e principalmente – consagraram princípios de direta ou indireta vinculação com a questão trabalhista.

Nesse plano, o princípio da dignidade da pessoa humana na sua necessária dimensão social, da qual é o trabalho seu mais relevante aspecto, ao lado, do princípio da valorização do trabalho, em especial, do emprego, expressam o ponto maior de afirmação alcançado pelo Direito do Trabalho na evolução constitucional dos últimos séculos.

No Brasil, esse ápice de afirmação constitucional encontra-se na Constituição federativa do Brasil de 1988. Ali todos esses princípios, a par de outros também relevantes, espraiam-se pelo corpo constitucional, conferindo uma das marcas mais distintivas de tal constituição perante as demais já existentes na História do País.

Trata-se de efetivos princípios constitucionais do trabalho. São eminentemente constitucionais, não apenas porque reiteradamente enfatizados no corpo normativo da Carta Magna de 1988, mas sobretudo, por fazerem parte do próprio núcleo filosófico, cultural e normativo da Constituição, acentuando a marca diferenciadora da Carta de 1988 em toda a História do País e de todo o constitucionalismo brasileiro, e, aproximando tal Constituição dos documentos jus políticos máximos das sociedades e Estados mais avançados, no plano jurídico, na Europa Ocidental.

Vale salientar que estes princípios não concentram efeitos exclusivamente ou essencialmente apenas no plano trabalhista, uma vez que produzem repercussões para múltiplas searas jurídicas, econômicas, sociais e culturais. Mas todos, sem dúvida, atingem de maneira exponencial a dimensão laborativa da existência humana e social.

O direito constitucional do trabalho trata dos direitos sociais consagrados no texto da constituição, configurando o estudo dos fundamentos constitucionais da matéria trabalhista, buscando o entendimento e a sistematização das normas constitucionais sobre a matéria, enquanto incorporados ao conjunto normativo concernente à organização social e política da sociedade.

Aos direitos fundamentais sociais foi dedicado um capítulo inteiro da Constituição Brasileira atual, elencando nada menos do que 45 direitos e garantias específicas (arts.7 a 11). A novidade na sistemática da Constituição

de 1988, foi a mudança em relação à visibilidade dos direitos sociais que antes estava no título “Da Ordem Econômica e Social”, passando a serem incluídos no rol dos direitos fundamentais.

A Constituição Brasileira de 1988, já em seu artigo primeiro (inciso IV), coloca o trabalho humano como valor fundamental do Estado Brasileiro e traz um capítulo próprio sobre os direitos sociais (Capítulo II do Título II). O trabalho é um direito fundamental, que está relacionado e garantido pelos artigos 6º e 7º da Constituição Brasileira de 1988. O artigo 6º insere o trabalho entre os chamados direitos sociais e o artigo 7º caracteriza-se por garantir ao trabalhador uma série de direitos nele elencados.

Em uma sociedade na qual, cada vez mais, o homem vive do seu trabalho e a qual o acesso ao trabalho bem como o direito de exercê-lo constituem condições indispensáveis à dignidade e ao pleno desenvolvimento de sua personalidade, não há como excluir do conceito de direitos humanos os direitos fundamentais do trabalhador, tanto no plano individual quanto no plano coletivo. Pode-se afirmar, portanto, que os direitos trabalhistas constitucionais são direitos humanos e fundamentais, pois, ao mesmo tempo, constam do catálogo dos tratados internacionais e são positivados pela norma constitucional.

Como verificamos, na análise do texto constitucional, a nossa Constituição tem reconhecido o direito social ao trabalho como condição da efetividade da existência digna e da dignidade da pessoa humana. Nele se entroncam o direito individual ao livre exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, com o direito social ao trabalho, que envolve o direito de acesso a uma profissão, à orientação e formação profissional, à livre escolha do trabalho, assim como à relação de emprego com a empresa e os colegas de trabalho e principalmente, as condições dignas para o exercício profissional com um salário condizente com a sua função.

Destarte, os problemas enfrentados pelos indivíduos na luta pelos seus direitos no trabalho vêm preocupando principalmente as empresas, visto que após o grande avanço tecnológico que atingiu o mundo, serviu como base para as empresas perceberem que seu grande ativo é o capital humano. Acreditando que, com a melhoria das condições de trabalho dos profissionais, ocasionaria um aumento na lucratividade e na competitividade das

organizações, bem como na conciliação trabalhista, as empresas procuraram desenvolver uma organização que enfocasse a preocupação com a valorização do ser humano e de suas necessidades.

As empresas têm buscado através dos programas da Qualidade de Vida no Trabalho, a reorganização do trabalho, visando proporcionar ao trabalhador participação na tomada de decisão, autonomia, nível de desafio, liberação do potencial criativo, uso de experiências e variedade de habilidades, oportunidade de aprendizagem, resultando assim na melhoria da produtividade e no desenvolvimento pessoal e coletivo do individuo, efetivando os princípios garantidos nos Arts 6º e 7º da Carta Magna.

3. QUALIDADE DE VIDA *VERSUS* QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E EVOLUÇÃO CONCEITUAL

Para tratar do tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é importante entender antes o conceito de qualidade de vida (QV), pois os estudos nesta área possibilitaram compreender a QV no contexto das organizações.

A literatura aponta que a idéia sobre QV já era tratada no século IV a.C, na Grécia, pelo filósofo Aristóteles. No entanto, o termo foi mencionado pela primeira vez por Lyndon Johnson, presidente dos Estados Unidos, em 1964, ao afirmar que "uma nação não poderia mensurar seus resultados através do balanço bancário, mas sim, da qualidade de vida proporcionada às pessoas". (WHOQOL, 1998)

Ao longo da história o conceito de QV vem passando por mudanças. Associa-se desde uma leitura quantitativa, a exemplo do Produto Interno Bruto (PIB)[1] de um país, a uma leitura que inclui questões qualitativas como o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)[2], que amplia a mensuração da qualidade de vida dos países, indo além do rendimento *per capta,* e outro conceito

[1] O Produto Interno Bruto (PIB) representa a soma em valores monetários de todos os bens e serviços finais produzidos numa determinado país, Estados ou cidades, durante um período determinado (mês, trimestre, ano, etc).

[2] O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é utilizado pelo Programa das Nações Unidas utilizando certos critérios de avaliação (renda, longevidade e educação) para medir o desenvolvimento humano em 177 países, podendo ser utilizado também, observando-se as modificações para adequá-lo a núcleos sociais menores.

vigente relacionado modelo de Desenvolvimento Sustentável[3], cujo indicador para a qualidade de vida é o meio ambiente.

Por isso, a complexidade do termo em questão, gera diferentes interpretações, seja pelo aspecto macroeconômico (dimensão objetiva) ou pelo bem estar emocional dos indivíduos (dimensão subjetiva). O que importa é compreender qualidade de vida como um conceito ligado ao desenvolvimento humano e não significa apenas que o indivíduo ou o grupo social tenham saúde física e mental, pois as relações sociais, o nível de independência e a relação com o meio ambiente devem ser considerados. Destaca-se, nessas condições, que as medidas quantitativas não podem ser negadas, pois podem expressar aspectos da sociedade que as medidas subjetivas não possibilitam.

Na atualidade, um dos conceitos de QV mais adotados pela academia é o da Organização Mundial de Saúde (OMS) entendendo-o como "a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto cultural, nos sistemas de valores nos quais se insere, nos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações" (THE WHOQOL GROUP, 1995, p. 1405). A ele estão incorporados os aspetos subjetivos e multidimensionais, além de uma abordagem multidisciplinar. Razão pela qual se adotou este conceito para fins desta pesquisa.

Pesquisadores de diferentes áreas de conhecimento como economia, sociologia, psicologia, administração, dentre outras, vêm abordando o tema na busca de compreender diferentes fenômenos nos campos sociais, culturais, éticos, organizacionais, bem como do estilo de vida. Uma dessas abordagens é a associação da QV à gestão de pessoas no ambiente de trabalho, entendendo que nele os indivíduos se desenvolvem socialmente, perpassando por outras áreas da vida cotidiana. Assim, seria necessário contemplar a interação do indivíduo com o coletivo e com o ambiente, tornando-se imprescindível que as organizações criem mecanismos capazes de promover a qualidade de vida no trabalho, através de uma política específica.

[3] O Relatório Brundtland (1987), define desenvolvimento sustentável como "desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente, sem comprometer a capacidade das gerações vindouras satisfazerem as suas próprias necessidades", significa possibilitar que as pessoas, agora e no futuro, atinjam um nível satisfatório de desenvolvimento social e econômico e de realização humana e cultural, fazendo, ao mesmo tempo, um uso razoável dos recursos da terra e preservando as espécies e os habitats naturais.

Assim, existe uma aproximação conceitual e ao mesmo tempo uma distinção clara entre QV e QVT. No que tange a QV, especificamente a preocupação com a qualidade de vida no ambiente do trabalho foi intensificada no período da Revolução Industrial – um conjunto de mudanças tecnológicas de impacto na produtividade tanto no nível econômico, quanto social -, diante das crescentes manifestações da classe, na luta por melhoria das condições de trabalho, salarial e de redução da jornada de trabalho. O cenário exigiu novas formas de pensar e gerir o trabalho, a partir de uma perspectiva humanista, mas as conquistas ocorreram de forma lenta, forjada por pequenas conquistas advindas de difíceis entraves, quase sempre acompanhado de um aparato legal. Surgiram ainda novas abordagens administrativas (relações humanas, comportamental, sistêmica etc.) que em suas teorias e metodologias apresentam o fator humano como um elemento importante para o sucesso das organizações. Um destaque são os estudos sobre motivação, que também vai influenciar as pesquisas sobre qualidade de vida no trabalho.

Entretanto, a origem do termo Qualidade de Vida no Trabalho surgiu na década de 1950, mais especificamente na Inglaterra, através do trabalho de Eric Trist e seus colaboradores, que realizaram estudos para tentar compreender a relação existente entre indivíduo, trabalho e organização, tendo como base a satisfação dos indivíduos no ambiente de trabalho, os quais observaram que este aspecto é fundamental.

De acordo com França *et al* (2002) *Apud* Vargas (2010 p. 12*),* o tema é associado ao "enfoque da psicologia da época, considerando a correlação entre estado de ânimo e produtividade, afirmando ser possível elevá-los mediante a melhoria das relações humanas". Posteriormente, nos anos 1960, as pesquisas sobre QVT enfocaram o bem-estar do trabalhador, tanto pelo viés da saúde física quanto psicológica.

Mas devido à crise financeira vivenciada pelos Estados Unidos no início dos anos 1970, os investimentos em estudos sobre QVT não avançaram. O foco das organizações na época passou a ser a sua própria sobrevivência, ficando o bem-estar do funcionário para mais tarde. Só no final desta década os estudos foram retomados, motivados pela necessidade da melhoria do desempenho das organizações, sob a influência de novos modelos gerenciais adotados por países que estariam melhorando significativamente a efetividade

da sua produção, como era o caso dos Ciclos de Controle de Qualidade (CCQ), adotados no Japão. Assim, percebe-se que as décadas de 1970 e 1980, constituíram o marco da história da QVT, sendo este último período aquele que mais se pensou e realizou pesquisas sobre o assunto. A partir daí a ideia de QVT vem sendo difundida em diversos países, inclusive no Brasil, e tem acentuado desenvolvimento nos dias atuais.

Vale salientar que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho ainda está longe de um consenso geral na literatura. Pois, o termo, por não ter um conceito fechado e único, costuma ser aplicado em uma diversidade de contextos, em que alguns autores apontam que QVT está ligada à missão e valores da empresa, e, outros ressaltam que este modelo está diretamente ligado a salários justos, condições de segurança e saúde no trabalho (como assistência médica e odontológica, segurança no trabalho, dentre outros), oportunidade futura de crescimento dentro da empresa, bem como atendimento psicológico e um espaço de lazer dentro da organização.

Westley (1979) *apud* Rodrigues (2002. p. 80), reforça o posicionamento acima citado ao afirmar que: “com o mesmo título, Qualidade de Vida no Trabalho, é aplicada numa diversidade de mudanças propostas nas organizações de trabalho, o que leva a uma confusão considerável”.

Corrêa (1993) destaca que o tema da Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo introduzido aos poucos dentro das organizações e de maneira elaborada a partir de preocupações com segurança, conforto, lazer, desenhos de cargos, novas estruturas e distribuição de tarefas justas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento.

Assim, a Gestão de Pessoas nas empresas e organizações incorporaram a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho, indo além dos aspectos físicos e ambientais do trabalho, mas também a saúde e o bem-estar do trabalhador, dentro e fora do local de trabalho, procurando estabelecer um equilíbrio entre dois interesses frequentemente antagônicos: de um lado, o ambiente de trabalho e de outro, o interesse da organização em obter melhores níveis de qualidade e produtividade, a fim de ampliar a participação no mercado e elevar a lucratividade.

Diante disso, muitas empresas e organizações desenvolvem programas de Qualidade de Vida no Trabalho atravessando diversas áreas que vão desde

a Psicologia, a Sociologia, o Serviço Social, a Administração e, recentemente, a Administração Pública. Diferente das organizações privadas que vem ao longo da história investindo bastante em ações de qualidade de vida no trabalho, são poucos os estudos enfocando o contexto das organizações públicas, em particular aquelas vinculadas ao Estado, nas diferentes esferas. Considera-se um desafio diante da complexidade da gestão pública estatal.

Para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos modelos de indicadores nos mais diversos estudos que foram feitos. Para tanto, mostraremos alguns estudiosos com seus respectivos modelos.

Nadler e Lawler (1983), observa que a QVT está fundamentada em quatro aspectos: 1) a participação dos funcionários nas decisões demonstrando que eles passam a ser parte integrante das organizações; 2) a reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho; 3) as empresas devem promover inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; 4) estabelecer melhorias no abiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Já Hackman e Oldhan (1975) acreditam que as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, e que estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho. Entre as dimensões do cargo que eles citam está a variedades de habilidades, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia, o *feedback*, a retroação do próprio trabalho, a retroação extrínseca e o inter-relacionamento.

Considera-se que os modelos supracitados ainda são relevantes para estudos que buscam avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho, mesmo nos tempos atuais, mas principalmente em estudos exploratórios. A maioria das dimensões abordadas por tais modelos representam uma base referencial para grande parte dos modelos que buscam avaliar a QVT.

No contexto internacional torna-se imprescindível considerar também as contribuições dos mais diversos autores, dentre os quais Walton (1973), Westley (1979), K. Davis e Werther (1983) e Huse e Cummings (1985). Já no caso dos estudos mais recentes, destacam-se os trabalhos desenvolvidos por

Kandasamy e Ancheri (2009); Ramstad (2009); Lawler (2005); Ingelgard e Norrgren (2001); Molleman e Broekhuis (2001); e, Delaney e Godard (2001).

Já no contexto brasileiro, segundo Rodrigues (2002) as pesquisas sobre QVT começaram a ser realizadas apenas a partir da década de 1980, devido à implantação dos Programas de Qualidade Total e a expansão da globalização, que fez com que as empresas se deparassem com uma concorrência acirrada. Essas pesquisas ainda eram muito influenciadas pelos estudos estrangeiros, mas no intuito de encontrar um modelo próprio a partir de características locais, muitas pesquisas foram e estão sendo desenvolvidas, a exemplo da contribuição de Tarcísio Quirino (1987) e seus colaboradores em Brasília, o de Eda Fernandes (1987) e colaboradores no Rio Grande do Sul e o de Lúcio Flávio R. de Morais (1988) e seus colaboradores de Minas Gerais. Mas sem negar os modelos internacionais.

Essa preocupação brasileira com a QVT se deu devido a nova realidade social, vamos perceber isso nitidamente quando há:

> Aumento da expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável. (LIMONGI-FRANÇA, 2004 *apud* MAIER; JUNIOR, 2010. p. 3)

Surge, então, uma visão biopsicossocial (dimensões física, psicológica e social) nas relações da empresa e trabalhador. Os programas de QVT passam a ter relevância na gestão de pessoas, com um enforque multidisciplinar humanista. Daí a predominância da utilização de certos modelos internacionais e nacionais. Dentre os internacionais destaca-se o de Richard Walton (1973), com seu modelo de qualidade de Vida no Trabalho, abarcando oito dimensões: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e vida e relevância social as quais contemplam um maior número de variáveis de fácil

mensuração. Seguidas de indicadores que afetam os indivíduos em seu trabalho.

Atualmente, o modelo de Walton tem sido considerado pela literatura como um dos mais abrangentes, por isso, tem sido utilizado nas pesquisas relacionadas à QVT na esfera pública, que vem propondo profundas mudanças na estrutura das suas instituições e nas suas relações de trabalho, com ênfase na motivação e satisfação dos servidores, de forma a obter maior agilidade e eficiência na prestação dos serviços. Pela abrangência dos aspectos que focaliza o modelo de Walton pode ser considerado, portanto, como o mais adequado para aplicação no setor da administração pública, pela precariedade da situação de trabalho na maioria das organizações.

4 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As características essenciais ligadas à qualidade dos serviços têm sido percebidas lentamente pelo setor público. De fato, enquanto o setor privado passou a última década promovendo mudanças revolucionárias - descentralizando a autoridade, reduzindo a hierarquia, privilegiando a qualidade, aproximando-se dos clientes - o setor público continuou agindo sem qualquer inovação, baseado no burocratismo e em métodos gestoriais tayloristas. A administração pública por meio de órgãos, serviços e agentes de Estado, tem como objetivo assegurar a satisfação das necessidades coletivas, proporcionando por meio de suas ações o bem-estar dos indivíduos enquanto sujeitos coletivos.

De acordo com Azevedo, Aleixo e Burle (2012), a administração pública em seu sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo, já na concepção material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral, desempenhando operacionalmente, perenemente, ordenadamente, legalmente e tecnicamente, os serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

A constituição Federativa do Brasil de 1988 no seu Art. 37 ressalta que:

> A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade [...]. (BRASIL, 2008. p. 18)

Diante do exposto, podemos chegar à conclusão que o termo “público” deve ser entendido como àquilo que é “de todos e para todos”, à “coisa pública” e “ao interesse público,” ou “ao interesse coletivo”. Isto nos mostra que o serviço público pauta-se no serviço prestado à população, sem nenhuma distinção, devendo os gestores da administração pública ter transparência na execução dos seus serviços.

Dessa forma, observa-se que a Administração Pública vem, ainda que lentamente, buscando incorporar os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho amplamente utilizados na iniciativa privada. Conforme Ferreira (1999), a melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública Brasileira deve associar-se à adoção da qualidade como instrumento de modernização, levando-se em conta, simultaneamente, a dimensão formal – que se refere à competência para produzir e aplicar métodos, técnicas e ferramentas – e a sua dimensão política – que se refere à competência das organizações públicas em projetar e realizar serviços que atendam às necessidades dos cidadãos.

A aplicação da QVT na administração pública é capaz de preencher uma lacuna verificada, ao longo dos anos, no nível de tratamento oferecido ao servidor público relativo à valorização do seu trabalho e a preocupação com o seu bem-estar e o de sua família. O gestor público tem maior dificuldade em desenvolver seu processo de gestão e decisão, pois se encontra constantemente preso às amarras legais, como limites de investimentos estabelecidos no orçamento, licitação, estrutura de cargos e carreira dos servidores, dentre outros.

De forma gradual, o setor público vem desenvolvendo ações com o objetivo de promover a saúde e melhorar a qualidade de vida dos servidores. Essas ações enfocam principalmente a prática de atividades físicas esportivas e de lazer, orientando-se no sentido de oferecer ao quadro funcional um conjunto de atividades orientadas à harmonização do indivíduo com o seu ambiente de trabalho de forma a maximizar o seu bem-estar no órgão, sua

satisfação com o trabalho e sua realização profissional e pessoal conciliados com os valores e metas organizacionais.

Está temática vem sendo motivo de debates no seio da instituição e na academia, tornando-se imprescindível fazer um trabalho que vise o reconhecimento da necessidade de se criar e aprimorar os programas de QVT, e com isto, promover o crescimento dos funcionários públicos, enquanto sujeitos economicamente, fisicamente, psicologicamente e socialmente ativos em um processo de emancipação e desenvolvimento da sua capacidade laboral, fazendo prevalecer o conteúdo contido nos art.s 6 e 7 da CF/88.

Neste contexto, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) como uma unidade de natureza pública municipal, destina-se à prestação de serviços e programas sócio-assistenciais, oferecendo proteção social básica às previstos na Política Nacional da Assistência Social (PNAS).

Os CRAS ou "CASAS DA FAMÍLIA" foram implantados a partir do novo modelo de gestão da assistência Social, através da Política Nacional da Assistência Social (PNAS/2004), que reflete o compromisso da Assistência Social se efetivar como um pilar do Sistema de Proteção Social no âmbito da Seguridade Social (saúde, assistência e previdência), e, do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização das ações socioassistenciais.

A PNAS aponta diretrizes fundamentais – matricialidade familiar e a territorialidade – para o processo de implementação da política, reorganizando e reordenando os serviços socioassistenciais. Nesse contexto, há também a política de valorização dos trabalhadores do SUAS, materializadas na Norma Operacional Básica/Recursos Humanos (NOB/RH, 2006).

Entretanto, estudos têm demonstrado a ausência de efetividade da política, em particular quando se trata da aplicação dos direitos dos trabalhadores. É comum encontrar nas unidades de serviços do CRAS, em particular, profissionais sem estabilidade e que vivenciam precárias condições de trabalho (falta ou inadequação de equipamentos, ausência de mobílias e de transporte, falta de material de expediente, salários baixos, insatisfações, sobrecarga de trabalho, relações interpessoais frágeis, interferência política, entre outros aspectos). O que os profissionais entendem por qualidade de vida

no trabalho? Como os profissionais avaliam sua qualidade de vida no trabalho? Em que medida é levada em consideração a relação entre os objetivos organizacionais e pessoais?

Para alcançar um resultado que abarque os objetivos da pesquisa como os objetivos da instituição, é necessário partir da premissa de compreender a categoria trabalho e sua relação com a ideia de QVT, verificando seu surgimento e desenvolvimento, como, verificar a existência de projetos ou programas de QVT desenvolvidos nos CRAS e de que forma as ações tem contribuído para a melhoria da QVT dos profissionais no seu desempenho individual e organizacional, para a partir daí, identificar e analisar possibilidades ou indicadores de mudanças na Qualidade de Vida no Trabalho de profissionais nos CRAS do Município de Campina Grande – PB.

5 APRESENTAÇÃO E ANALISE DOS RESULTADOS

Este capitulo apresenta dados específicos levantados com a pesquisa qualitativa, mas também foram trabalhados dados quantitativos que aqui foram representados em gráficos para uma maior clareza sobre o universo do estudo.

5.1 Perfil do universo pesquisado

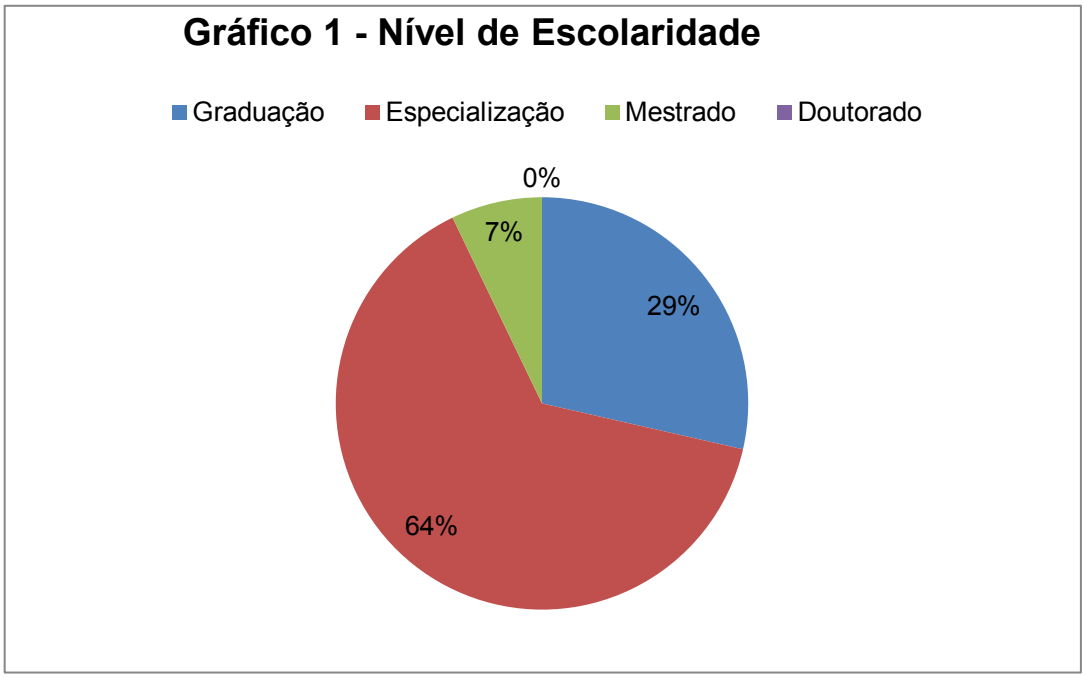
Diante dos dados coletados na pesquisa, o perfil dos técnicos dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Campina Grande-PB, se enquadra nos seguintes indicadores: Dos 14 técnicos entrevistados, ou seja, 100% da amostra, afirmam ser do sexo feminino. Confirmando a tendência histórica da profissão do Serviço Social e da Psicologia serem exercidas predominantemente pelo sexo feminino.

A faixa etária varia entre 31 e 45 anos, apresentando um percentual igual a 14% para aquelas que estão entre 31 e 35 anos e as que se enquadram na faixa etária de 36 e 40 anos. As demais profissionais estão entre 41 e 45 anos, 36%, e acima de 45 anos, 36%;

Quanto ao estado civil, 36% das entrevistadas afirmaram ser solteiras, enquanto que 50% são casadas ou possuem união estável, 7% são divorciadas

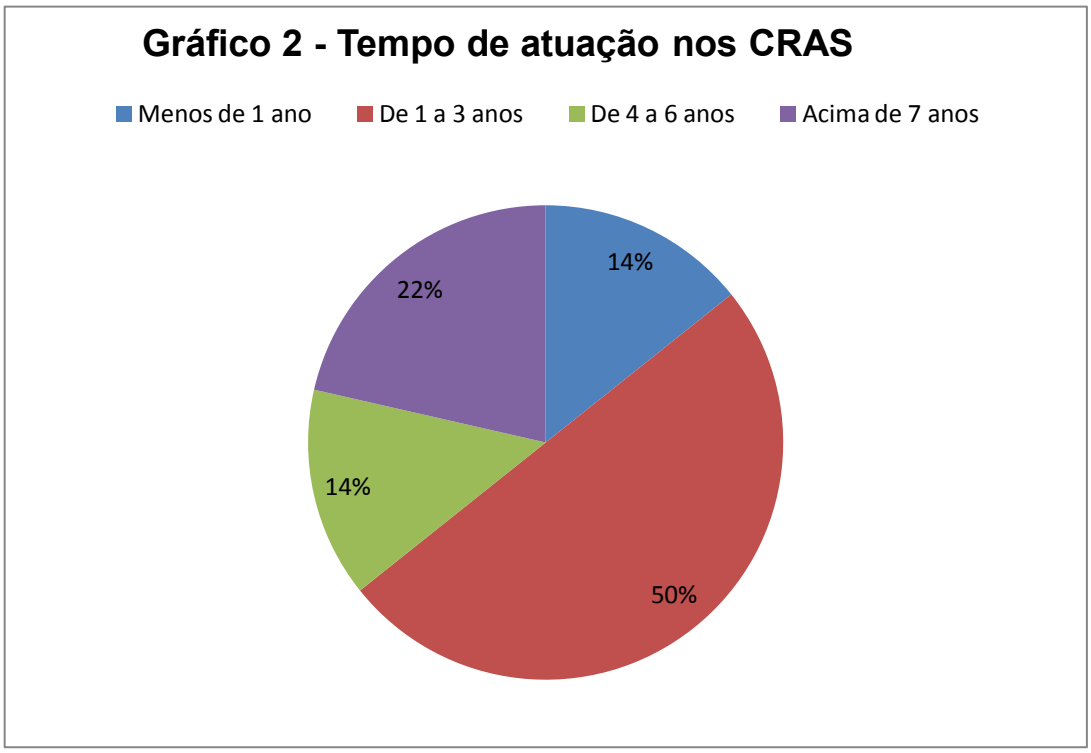
e 7% viúva. As profissionais revelaram ser o dia a dia muito corrido, devido aos compromissos domésticos e familiares, somados ao trabalho nos CRAS.

Verificou-se que mais de 60% das entrevistadas possuem pós-graduação (gráfico 1), nível especialização, em cursos que estão entre as áreas de políticas públicas de assistência social, saúde ou educação. Menos da metade destas entrevistadas tem graduação, e apenas 7% são mestres.(gráfico 1)



Fonte: Elaborado pela autora a partir da pesquisa empirica, Campina Grande-PB, 2012.

O tempo de atuação das profissionais nos CRAS é bem variado. Do universo total, 50% tem entre 1 e 3 anos, seguido do segundo maior grupo de entrevistadas, que estão atuando há mais de 7 anos, desde a criação dos Centros. As demais, 28%, dividem-se entre aquelas com menos de 1 ano, 14%, e aquelas que tem entre 4 e 6 anos. Entretanto, todas possuem contrato de trabalho provisório (Gráfico 2):



Fonte: Elaborado pela autora a partir da pesquisa empirica, Campina Grande-PB, 2012.

A pesquisa também demonstrou que além do vínculo provisório, os salários são insuficientes para manter dedicação exclusiva. Em sua maioria, possui outro vínculo empregatício para complementação da renda, questão que também implica na precarização das condições de vida das participantes, que se sentem instáveis nessa relação contratual provisória, mesmo observando-se que já se dedicam ao trabalho por vários anos.

5.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) a partir da percepção de profissionais da rede básica da Assistência Social através do Modelo de Richard Walton (1973).

Verificou-se nas falas dos participantes que a percepção das 14 profissionais sobre o *significado do trabalho,* perpassam por três elementos que se destacaram em suas respostas, quais sejam: dignidade, realização pessoal e venda da força de trabalho em troca de um salário. Ao longoda apresentação dos dados, usaremos letras e/ou números em ordem aleatória

para evitar identificação direta das entrevistadas, mas as respostas ficam bem evidentes na transcrição abaixo:

> Trabalho é... Se a gente for avaliar (...) é tudo aquilo que se transforma em prima em mão de obra né... Produção, mas numa definição bem rasteira viu... É mais assim, trabalho em uma forma mais comum eu acredito que seja o esforço, a forma como a gente executa as atividades, como a gente transforma aquela... Aquela situação em algo que seja, como eu posso dizer... Que tenha um retorno, uma resposta. (Entrevistada L)

> Significa dignidade enquanto ser social, veículo que viabiliza várias coisas, a troca de experiências, informações e vivências. (Entrevistada H)

> Trabalho significa pra mim literalmente, é quando eu vendo a minha força de trabalho para o empregador, no sentido literal da palavra trabalho é isso. Por que por mais que algumas pessoas tenham aquela conotação bem subjetiva, bem elaborada, mas no final das contas você ta vendendo o seu trabalho em troca de um trabalho. (Entrevistada M)

Entende-se que o trabalho tem um princípio educativo e passa por um processo de transformação, criação e recriação da natureza, com base no conhecimento dos indivíduos, e se evolui a partir da dimensão de liberdade. Sendo assim, a relação desses indivíduos com o trabalho aponta resultados diferenciados, e está relacionada também com o modelo de sociedade. Por um lado, as falas apontaram que alguns profissionais vêem o trabalho com um sentido apenas de subsistência, com a finalidade única de venda de força de trabalho em troca de um salário. Por outro lado, isso está associado ao prazer e a realização pessoal, a exemplo da afirmação da Entrevistada A: "*Trabalho pra mim significa realização pessoal, faço o que gosto, me sinto bem e me sinto completa".*

Deixam claro, ainda, os desafios para responder as demandas coletivas e a perspectiva de transformação da realidade, diante dos limites impostos tanto pela estrutura da própria política de assistência social no país e no município, bem como pelas determinações do sistema capitalista que limitam a efetivação do direito do trabalho enquanto um direito vital para proporcionar o respeito e qualidade de vida a todos os indivíduos.

No que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é importante considerar elementos objetivos e subjetivos. A própria concepção sobre

trabalho por parte das profissionais influencia diretamente na percepção sobre sua QVT.

Ao serem indagadas sobre *o significado de QVT*, destacam-se as seguintes respostas: *"Segurança no contexto de violência, estabilidade, em vez de ser contratada, ser concursada e ser efetiva, certo? A questão dos nossos direitos serem garantidos, saúde, capacitação, QVT pra mim seria isso, entendeu?"* (Entrevistada I). Nesse caso, o entendimento parte de uma visão mais objetiva, de acesso a meios que garantam as condições necessárias para tal. Isso implica numa interferência externa, legal, que passa por decisões institucionalizadas.

Outra entrevistada complementa a resposta fazendo a seguinte afirmação "*Relações interpessoais equilibradas, um salário digno e a estrutura do trabalho em si, também, seja adequada ao que nos exige"* (Entrevistada A) implica em QVT. Essa ideia é reforçada quando a entrevistada L, responde:

> É você ter uma boa estrutura no seu trabalho né! Você ter autonomia dentro do seu trabalho de acordo com o nosso condigo de ética, e pode você ta desenvolvendo um trabalho com qualidade, com uma boa remuneração, um profissional satisfeito no seu dia a dia de trabalho, então, acredito que isso é QVT.

É perceptível nas falas acima a associação de QVT a aspectos objetivos como a segurança, a saúde, a estabilidade, ao salário, a capacitação. Apenas 3 profissionais apontaram aspectos subjetivos como a felicidade, o prazer em fazer o que gosta, a autonomia, a liberdade. Assim, diz a entrevistada E: *É você viver sem pressão, é você trabalhar por que você gosta de trabalhar, por que você se sente bem em trabalhar é você não sentir angustia em vir um dia antes para o trabalho.*

Para outra entrevistada, no trabalho exercido no CRAS é comum lidar com situações adversas, que geram sentimento de impotência e de estresse. "(...) *quantas vezes um técnico me perguntava como cuidar dos outros e quem vai cuidar de mim...".* Ela percebe a necessidade de serem desenvolvidas atividades voltadas para os próprios profissionais, a exemplo de *"relaxamento, entretenimento, lanche coletivo (...), lazer. Temos que ter uma visão mais ampla do que é qualidade de vida no trabalho".* (Entrevistada F)

Na análise dos resultados da QVT, optou-se por analisar individualmente cada categoria do modelo de Walton. Nessa perspectiva seguem os subitens com cada categoria sugestionada pelo Modelo Walton.

5.2.1 Compensação justa e adequada

Observou-se que 100% das entrevistadas estão insatisfeitas com a sua remuneração em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidade e qualificação) para a instituição. Consideram pouca, insuficiente, defasada, inadequada.

> Insuficiente!Acho uma gratificação, acho que deveria mudar a nomenclatura de salário para gratificação, a gente trabalha muito e vejo muitas colegas que tem especialização, estão tentando mestrado e muitas querem uma especialização, mas o salário não dá para pagar. (Entrevista nº 03)

Ao compararem as suas situações com as das trabalhadoras no contexto estadual e nacional, as entrevistadas destacam que não diferem, pois é resultado das mudanças no mundo do trabalho. São efeitos da precarização do trabalho, que envolve a desobediência aos incisos IV e V do art. 7º da CF de 1988, quando ressalta que é direito fundamental do trabalhador receber um salário digno capaz de atender todas as suas necessidades básicas inerentes a pessoa humana. Como ter um piso salarial proporcional a sua complexidade do trabalho Ademais, o trabalho realizado junto às famílias em situação de vulnerabilidade e risco social, exige esforço físico e mental, até mesmo certa experiência, nível de responsabilidade e compromisso, por isso, sente-se a necessidade de reflexão contínua do e no trabalho realizado.

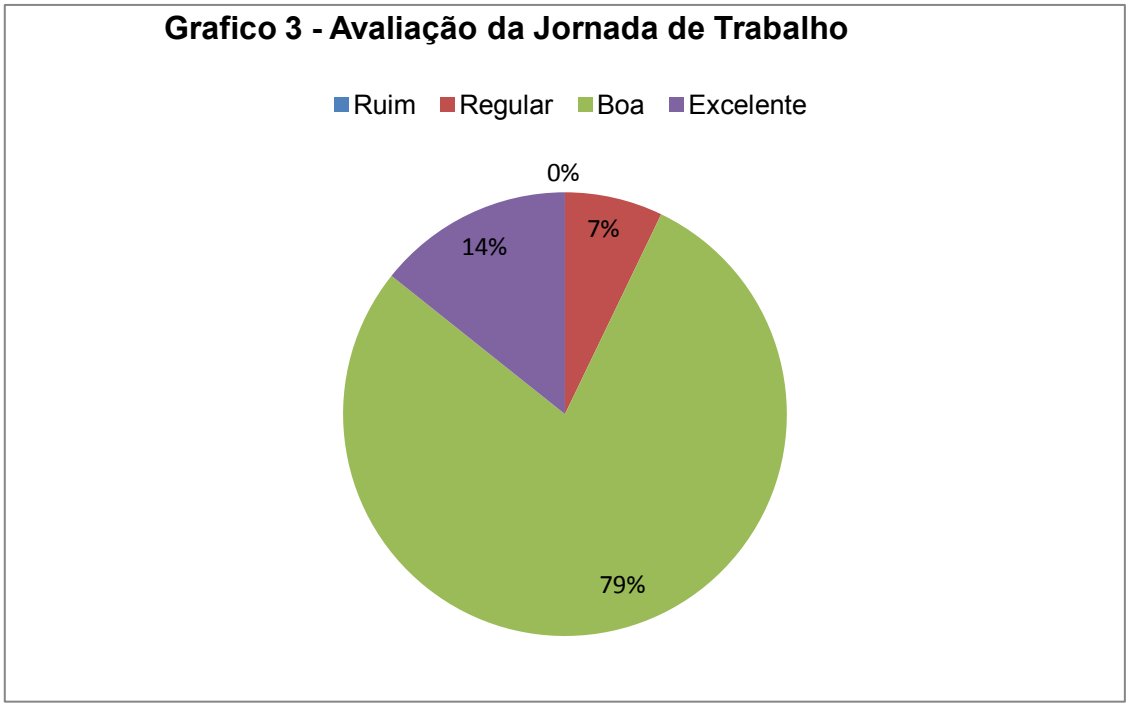
Nas palavras de Lamamoto (2011) na atual conjuntura está ocorrendo empregos temporários, terceirizados e subcontratados com baixos salários, acarretando uma crescente exclusão de trabalhadores do mercado de trabalho e repercutindo negativamente nas ações desenvolvidas no cotidiano.

Assim, percebe-se com isso que independente da área de atuação o valor percebido pelos trabalhos desenvolvidos nos CRAS de Campina Grande são os mesmos. Mas uma situação que tem dificultado o trabalho é o atraso dos salários. Comparando-se com os salários de outras organizações de diferentes cidades, seja na área de assistência social ou outra, é possível que

se identifique a não existência da equidade. Esse é um dos componentes chaves do modelo e o que implica na direta situação de descontentamento dos que atuam profissionalmente nessa área do CRAS.

5.2.2 Condições de trabalho

Quanto à questão da dimensão *Condições de Trabalho,* vamos perceber que a jornada de trabalho das entrevistadas é de 30 horas semanais, uma realidade desde a criação dos CRAS de Campina Grande, em 2004. Recentemente houve a aprovação de leis que oficializam às 30h sem redução de salário, Lei 12.317/2010 para Assistentes Sociais e Lei nº 338/08 que beneficia profissionais de Psicologia, frutos das lutas permanentes de ambas as categorias. Esse fato levou a 79% das entrevistadas revelarem estar satisfeitas com a sua carga horária semanal. Apenas 7% consideraram regular e 14% excelente (Gráfico 03).



Fonte: Elaborado pela autora a partir da pesquisa empirica, Campina Grande-PB, 2012.

O dado quantitativo em tese aponta para o reconhecimento da importância do trabalho do CRAS, pois a sua implantação representa um marco para os profissionais que atuam na área de Assistência Social. Mas em

relação às condições de trabalho, perguntamos: Como você avalia suas condições de trabalho, quanto à adequação do espaço físico (iluminação, equipamentos) e quanto ao conforto para desenvolver suas atividades. As profissionais abaixo expressam insatisfação. Veja:

> É inadequada a questão do espaço físico, a gente necessita de um espaço mais ampliado onde possa melhor assistir os nossos usuários, para desenvolver melhor as atividades e também quanto à questão de equipamentos que falta no nosso trabalho. (entrevistada nº 04)

> Aqui no CRAS, eu avalio regular, por que se a gente for olhar para o que realmente pede não corresponde ao que o SUAS pede, a estrutura física do CRAS não corresponde, mas de qualquer forma é mais agradável do que em outros cantos né... Então eu acredito que seja regular. (Entrevistada nº05)

Pela fala dos técnicos, confirmamos a insatisfação dos profissionais quanto ao seu ambiente de trabalho, todos enfatizaram a falta de equipamentos, principalmente, de transporte, para a efetivação dos serviços prestados pela instituição, ressaltando que pela existência desta precarização do trabalho, elas acabam perdendo um pouco a credibilidade profissional, e, em muitos casos, acabam tendo que ter um "jogo de cintura" para contornar a situação advindas das demandas.

Os CRAS de Campina Grande não possuem estrutura física padronizada. Há uma variação nesse aspecto, de modo que o nível de satisfação também vai variar. Um caso específico é o CRAS hoje instalado na Vila Olímpica do Plínio Lemos, bairro José Pinheiro, que possui uma boa estrutura física, podendo facilitar o trabalho desenvolvido pelas profissionais. Nesse caso, as entrevistadas afirmaram estar satisfeitas com as condições. Mas com relação aos outros Centros, a realidade se modifica tanto na estrutura física quanto ao que se refere ao material de expediente interno para ser desenvolvido as atividades.

Já em termos de equipamentos como computadores, impressoras, bem como transporte, linha telefônica e de internet, foram questões bem destacadas por todas as entrevistadas como insatisfatório e insuficiente. Situação que do ponto de vista da eficácia e efetividade das ações apresentam fragilidades. Ressaltaram que muitas vezes levam trabalho para casa, a exemplo da

elaboração de relatórios, utilizando o próprio computador e a impressora, para que sejam cumpridos prazos e compromissos com a comunidade.

É pertinente ressaltar que a estrutura física de todos os CRAS não está dentro dos parâmetros orientados pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome (MDS) (BRASIL, 2009), onde deve existir de forma adequada espaço físico compatível com a capacidade/ano de atendimento de cada CRAS na oferta dos serviços do PAIF, com um ambiente que possua: recepção, sala de atendimento, sala de uso coletivo, sala administrativa, copa e banheiros, com uma adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade e limpeza.

5.2.3 Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Verificou-se que as entrevistadas se consideram importantes no processo de tomada de decisão apenas junto a equipe dos CRAS, diferente de outras instâncias gerenciais e de setores de outras políticas sociais. Diz uma das entrevistadas: *"dentro do CRAS sim! Aqui dentro a opinião da gente é bem importante, dos grupos de convivência, dentro da nossa atual in loco é bem importante, agora, quando foge a política de assistência mais extensa ai já foge um pouco". (Entrevistada L)*

Consideram-se respeitadas em suas opiniões, valorizadas também pelas sugestões acatadas, participando ativamente das discussões de casos individuais, coletivos, bem como situações relacionadas à dinâmica do CRAS.

> Considero! Sempre que há necessidade de alguma tomada de decisão, ate por que nós trabalhamos em harmonia, em conjunto, em equipe, então a opinião de todos os profissionais, a opinião de todos é fundamental, ninguém fica... Vamos dizer!Sem dá sua participação, sua contribuição quando é necessária. A minha opinião é muito, muito respeitada. (Entrevistada A)

A pesquisa também revelou que apesar dos entraves político-institucionais e administrativos, 93% das entrevistadas sentem-se motivadas para desempenhar as atividades. Apenas 7% diz o contrário ao revelar "*às vezes não! É complicado manter a motivação pela precarização do trabalho". (Entrevistada C)*

> Adoro o que eu faço, me sinto muito bem! O que mais me incomoda são umas coisas a nível administrativo, que às vezes não são de acordo com as nossas necessidades enquanto profissional, por que a gente vê os dois lados, vê o lado profissional e o lado do usuário que necessita daquilo, mas, o meu trabalho eu adoro o que faço e ta em campo é o que me alimenta e me dá força (Entrevistada D).

> O ser humano me motiva, então, eu não desenvolvo um trabalho técnico, claro que eu sento para fazer um relatório, um planejamento, mas pessoas é movimento, pessoas é mudança, então, assim, não tem como você olhar para aquele ser que entrou aqui com um problema e não procurar coisas melhores para sua vida, isso me motiva. (Entrevistada F).

Ao serem perguntadas sobre se o trabalho que desenvolvem permite a utilização do conhecimento, experiência e habilidades, constataram-se mais uma vez a predominância da satisfação, 93%, conforme reforça a fala abaixo, e apenas 7% diz não utilizar completamente.

> Permite. Acho que isto também depende muito do profissional, ele tem que buscar colocar o seu saber em tudo para que o seu trabalho não seja em vão. Eu tenho conseguido fazer isto aqui né... O nosso trabalho aqui nada é feito individualizado, tudo é em equipe, a gente planeja em equipe e a gente consegue desenvolver um bom trabalho, e isto reverte a nível pessoal (Entrevistada D)

O tipo de trabalho desenvolvido exige dinamismo, conforme a própria sociedade se coloca. Os acontecimentos não são estáticos, as demandas apresentadas pelas comunidades possuem um movimento e são adversas. Por isso, exige das profissionais tais variedades de habilidades.

Ainda nesta dimensão, um dos fatores mais importantes é a preocupação que a organização deve ter em informar continuamente o trabalhador sobre o seu desempenho. De acordo com as respondentes existe um "*feedback"* ou retroinformação no ambiente de trabalho de todos os CRAS, entretanto, isso acontece apenas entre as profissionais em cada uma das equipes, por iniciativa e necessidade próprias. Não há uma retroinformação por parte de outros níveis de gestão da política.

Percebe-se a partir das respostas das entrevistadas A e I:

> Recebemos! Por que nós fazemos reuniões de avaliação, como também nós fazemos nos grupos, eu pelo menos, com os meus grupos eu avalio como está sendo o meu trabalho e na nossa equipe aqui no CRAS também a gente tem as reuniões para ver o que gente pode melhorar. (Entrevistada A)

> Graças a Deus sim! Isso é uma característica da Coordenação, ela gosta de elogiar o trabalho de toda equipe, e os colegas também. A gente sempre está motivando uns aos outros. (entrevistada I)

Assim, o *Feedback,* ao ser expandido para os outros setores e níveis de gestão que envolvem o trabalho da Política Assistência Social, em particular, possibilita estabelecer ou fortalecer a relação de confiança entre os funcionários, o relacionamento interpessoal e a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

5.2.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Quando indagamos como as profissionais avaliariam as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal e se o CRAS oferece cursos de capacitação de forma continuada, as respostas foram unânimes, todas consideravam péssima, que deveria existir um investimento maior no crescimento profissional dos técnicos do CRAS, principalmente, na área que envolve as atividades da instituição.

A realidade nas organizações estudadas, é que não há possibilidade de carreira das participantes da pesquisa, pois por lei não existe uma política de Recursos Humanos (plano de cargos e salários) que permite oportunidade de ascensão profissional de pessoal com contrato temporário, como é o caso. É comum a mudança de corpo técnico do CRAS na mudança de governo. O aprimoramento de conhecimentos tem-se dado ainda de forma fragmentada, para dar conta de algumas demandas.

Portanto, não há segurança em relação à manutenção do emprego das profissionais, razão pela qual 100% das respondentes disseram estar insatisfeitas, mesmo reconhecendo o esforço, principalmente de profissionais, em buscar por iniciativa própria algumas alternativas ou negociar junto às instâncias superiores oportunidades de capacitação. Isso se confirma na fala abaixo:

> Muito pouco! Tem havido algumas capacitações, principalmente nestes últimos dois anos, mas, a gente acha pouco diante da necessidade, do que vai surgindo de novo. O profissional é cheio de afazeres, então ele não tem tempo de se dedicar aos estudos fora daqui, então tem que ter a partir do CRAS, da direção maior essa capacitação, sendo muito importante dá um gás aos profissionais, a

> troca de experiências com os colegas sempre é muito enriquecido quando existe alguma capacitação. (Entrevistada D)

Vale salientar que a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004) ressalta que deve integrar a gestão do trabalho do SUAS uma política de formação e capacitação dos trabalhadores, gestores e dirigentes da rede sócio-assistencial, de forma sistemática e continuada, fundada no princípio de educação permanente.

5.2.5 Integração Social no Trabalho

As relações interpessoais, como já mencionadas anteriormente, são essenciais para um bom relacionamento interpessoal e um espírito de equipe, havendo comprometimento mútuo entre os indivíduos. Tão relevante quanto, é verificar o grau de identidade destes indivíduos com a organização, avaliando a ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas e de senso comunitário, consequentemente a QVT.

Perguntou-se para as entrevistadas como avaliam a sua relação com a chefia e colegas de trabalho. Em nível de CRAS relataram 100% de satisfação. O que pode justificar níveis de satisfação também em relação a outras dimensões, apresentadas ao longo das análises, superando em geral dificuldades em termos de estrutura e de apoio em termos de pessoal, física, material e financeira. O papel da coordenação é indispensável nesse processo e no caso das organizações estudadas, em sua maioria, as profissionais demonstraram esse reconhecimento, reforçado pela resposta da Entrevistada A:

> Excelente! Muito boa mesmo!É agradeço muito ter uma equipe em que há harmonia, conflito a gente sabe que existe em qualquer lugar, ate por que conflito é necessário para o crescimento, mas é uma relação maravilhosa, e a nossa coordenadora é excelente!. (Entrevistada A)

Acredita-se que a própria situação de risco e insegurança quanto ao contrato precário de trabalho, leve os participantes a respostas gerais e positivas, quanto ao relacionamento de trabalho entre eles e seus chefes imediatos, apesar de observarmos certo equilíbrio e tranquilidade quanto as respostas. Liberando confiança das mesmas quanto a esse ponto.

5.2.6 Constitucionalismo

Toda profissão tem o seu aparato político e jurídico. As leis de cada profissão servem para dar efetividade e efetivação dos seus direitos, como também para dar respaldo aos seus deveres enquanto profissional para com o usuário.

Atualmente, vivemos em um mundo capitalista em que as leis que prevalecem são as leis do consumo, da competitividade e da lucratividade. Como essas leis beneficiam uma pequena minoria, resta para a grande massa da população se adaptar a esta imposição com medidas que desvalorizam a sua condição humana e conseqüentemente Profissional.

Nos CRAS de Campina Grande-PB esta realidade não poderia ser diferente, quando indagamos sobre que vantagens e benefícios o trabalho no CRAS oferece, obtendo as seguintes respostas: *"Não! Não recebemos nenhum beneficio (férias, gratificações, etc) somos contratados".* (Entrevistada B) Algumas das pesquisadas apontaram como única vantagem pessoal o fato de estar trabalhando na área que gosta, pela formação, o crescimento, a experiência profissional, a maturidade e o aprendizado. Assim, afirmou a entrevistada F: *"A vantagem é estar numa função dentro da profissão que eu escolhi, é muito prazeroso, é a experiência que ninguém compra".* A realidade mostra que as profissionais são inseridas no CRAS através de um contrato temporário que não lhes garante qualquer estabilidade.

Neste contexto, as falas mostram que as profissionais trabalham sem nenhuma garantia trabalhista, não recebem nenhum tipo de benefício como décimo 13º, férias, hora-extra, gratificações, seguro-desemprego, são inseridas no CRAS através de um contrato que não lhes garante a estabilidade trabalhista. Assim, a descaso aos direitos dos trabalhadores alocados nos incisos VIII, XVII e XXXIV do art. 7º da nossa constituição torna-se perceptíveis diante desta conjuntura

Essa dimensão também pode ser analisada a partir da privacidade pessoal, da liberdade de expressão e das normas e rotinas claras compreendidas e aceitas pelos trabalhadores. Na pesquisa, observou-se que o cumprimento desses elementos não ocorre na sua totalidade, então, a

qualidade de vida já fica comprometida em sua essência profissional, pois na realidade a Lei descumprida coloca em xeque o bem estar dos profissionais.

5.2.7 Trabalho e espaço total da vida

É através do trabalho que edificamos a nossa vida social, por isso, ele perpassa de forma positiva ou negativa, por todas as esferas da nossa vida cotidiana. Dai a importância de saber conciliar a vida pessoal e profissional.

Ao tratar do tema junto às entrevistadas, 6 pessoas revelaram que há um esforço em manter um equilíbrio entre as duas esferas. A Entrevistada D diz: "*Consigo, com muita dificuldade, às vezes pequenos contratempos, mas a gente conta com o coleguismo".* Enquanto 8 delas afirmaram não ter problemas em relação a conciliação trabalho e vida pessoal. No que se refere à realização, do total de 14 entrevistadas, 5 apontaram que estão realizadas tanto pessoal quanto profissionalmente, registrada em uma das falas/: *"Me considero bastante! Adoro o que faço me sinto bem! No meu trabalho, na minha equipe, enfim, totalmente realizada só falta melhorar o salário".(Entrevistada A) E* 8 disseram que pessoalmente sim, mas na vida profissional não, pois dentre outras coisas pretendem dar continuidade aos estudos e garantir sua estabilidade.

5.2.8 Relevância social na vida no trabalho

A imagem da instituição perante os seus trabalhadores como dos seus usuários é fundamental para a efetivação dos serviços ofertados por ela, o que afeta a auto-estima e a produtividade. Essa questão está relacionada ao nível de responsabilidade social da organização, isto é, as contribuições para uma sociedade justa e um ambiente sustentável. Nesse sentido, uma política especifica de participação dos trabalhadores nesse processo, desenvolvida pelos setores de Recursos Humanos ou como hoje é defendido setor de Gestão de Pessoas, torna-se fundamental.

As entrevistadas foram unânimes ao enfatizar a relevância social do CRAS, considerando importantíssimo o trabalho desenvolvido pela organização. Uma delas reforça isso ao afirmar que:

> [...] a partir do CRAS há... A comunidade de risco, de vulnerabilidade social ela passa a ser visto mais de perto, com um olhar de profissionais que realmente tão ali da área, olhando para aquelas famílias proporcionando também uma qualidade de vida melhor, por que muitas famílias tiveram uma qualidade de vida melhor a partir do trabalho do CRAS em todos os sentidos. As famílias tiveram uma melhoria enquanto cidadãos, enquanto pessoas participantes da cidade, do governo, passando a ser vistas e atendidas de forma diferente. (Entrevistada D)
> Super importante por que é uma porta de entrada aos nossos usuários, é o primeiro momento, o primeiro contato onde você detecta a situação da necessidade do usuário. Portanto, O CRAS, ele é muito importante nesse olhar, nessa escuta do usuário. (Entrevistada L).

Na responsabilidade social do CRAS frente à comunidade foi destacada a relação de respeito e reciprocidade, de credibilidade, apesar das limitações institucionais e da necessidade de melhoria dos serviços prestados, prezando pela efetividade da política.

> A nossa relação é muito boa. Nós conseguimos chegar bem perto da comunidade através do nosso trabalho sócio-educativo, nós freqüentamos os equipamentos sociais, conseguimos manter um vinculo que está sempre sendo realimentado através das visitas [...]. Eu sou muito feliz com a nossa relação do CRAS com o usuário. (Entrevistada D)

Na pesquisa desenvolvida ficou claro que não existem iniciativas ou uma política de QVT direcionada as trabalhadoras dos CRAS, como destaca a entrevistada D: "*Não! È mais por nós mesmos, nada direcionado!"*. Mesmo diante desse cenário, a maioria das entrevistadas afirmou ter QVT, incluindo nas suas avaliações, sobretudo, fatores subjetivos relacionados ao prazer e a satisfação em fazer o que gosta. Mas enfatizaram bem as precárias condições de trabalho (baixa remuneração, não reconhecimento profissional, acumulo de funções, falta ou insuficiência de equipamentos...) e como isso dificulta a realização de um trabalho eficiente e pode causar desmotivação, insatisfações, bem como estresse.

Como bem salienta Santos (2012, p. 32)

> A qualidade de um produto ou de uma ação está diretamente vinculada a qualidade de vida dos indivíduos envolvidos no processo. Daí a necessidade de valorização permanente dos trabalhadores, a partir de uma política de QVT preventiva, de modo a contribuir com a satisfação, a auto-estima e as expectativas.

Nesse sentido, ao serem indagadas sobre que sugestões dariam para melhorar a sua QVT, as entrevistadas apontaram fatores que estão tanto no campo da objetividade, quanto da subjetividade. Além disso, tais sugestões refletem a realidade hoje vivenciada por elas nos espaços dos CRAS de Campina Grande. Quais sejam:

i. Melhoria da infra-estrutura, de acordo com o que estabelece a política de Assistência Social;
ii. Aquisição de transporte;
iii. Melhoria da remuneração;
iv. Formação continuada, pelo menos a cada três meses;
v. Realização de concurso público;
vi. Criar atividades e ações de lazer, relaxamento, cultura direcionados aos profissionais;
vii. Criar espaços participativos de discussão e elaboração de planejamento das ações, para que possam ser previstas as condições necessárias ao desenvolvimento das atividades com diferentes públicos;
viii. Melhorar a segurança nos espaços dos CRAS;
ix. Disponibilidade de atendimento psicológico e terapêutico;
x. Maior acompanhamento da direção, enquanto instancia responsável pela Política de Assistência Social.

Ao alcançar os resultados da pesquisa percebemos o desafio em analisar a QVT dos trabalhadores do SUAS. Primeiro, porque a política de Assistência Social ainda carrega o caráter assistencialista, num cenário neoliberal contraditório onde se defende a redução da desigualdade social, da exclusão e da pobreza, por um lado, e se imprime uma política fragmentada, seletista e focalizada, por outro. Segundo que, apesar dos avanços da política do ponto de vista legal e institucional, ainda há muito que avançar no aspecto da garantia dos direitos sociais. Por último, a reestruturação produtiva vem afetando as relações entre capital e trabalho, bem como ampliando uma lógica de precarização do trabalho, da terceirização, do desemprego.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em foco sinalizou a necessidade de uma compreensão mais ampla sobre QVT. O foco destes programas está no indivíduo, por isso, torna-se importante, compreender com profundidade quem é este indivíduo e como este contexto vem interferindo e compondo a sua subjetividade, bem como, a compreensão destes, sobre a QV associada ao trabalho.

A QVT envolve uma serie de fatores que perpassam a satisfação com o trabalho executado, as condições salariais, o reconhecimento pelos resultados, os benefícios, o relacionamento, a autonomia, e as possibilidades futuras da organização. Fatores estes que estão interligados intrinsecamente e extrinsecamente, afetando as atitudes pessoais, comportamento individual e coletivo dos indivíduos.

Vale salientar que em virtude das necessidades humanas seguirem um percurso cultural, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, os valares, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, políticas internas), mas, pela atuação sistemática destas características individuais e organizacionais, como também pelas transformações no mundo do trabalho que serviu como suporte para a afirmação dos direitos fundamentais que são inerentes a pessoa humana, em especial, o direito do trabalho que passou a ser visto, como uma resposta positiva a efetivação dos direitos sociais, difusos e coletivos dos trabalhadores.

Diante deste contexto, a pesquisa realizada com técnicos dos Centros de referência de assistência Social (CRAS) do município de Campina Grande-PB permitiu-nos contextualizar uma realidade empírica, que nos mostra o contexto de precarização e desrespeito ao principio da dignidade humana, que perpassa o trabalho dos técnicos na instituição.

Precarização que é marcada pela defasagem quantitativa e qualitativamente das condições de contratação da força de trabalho, expressa na subcontratação e terceirização do quadro de técnicos, ocasionando a instabilidade profissional; no ausente processo de atualização e educação continuada; na falta de estrutura física adequada para a realização do trabalho

da equipe, a insuficiência de recursos necessários para a efetivação dos serviços, dentre outros.

A pesquisa apontou que a Política Nacional da Assistência Social com suas evoluções legalistas e com todos os seus aparatos jurídicos está longe de ser respeitada e concretizada, deixando os seus trabalhadores a mercê da política imposta pelo sistema capitalista e pelo se principal empregador o Estado.

Percebemos que os direitos fundamentais evoluíram com grande intensidade no sentido de proteger o indivíduo em sua dignidade e liberdade, preservando o trabalho como valor social capaz de alcançar a liberdade, dignidade e de sociabilizar o indivíduo perante a sociedade que integra. Porém, faz-se necessário ampliar o conceito desses valores e promover a emancipação da sociedade, no sentido de distribuir de forma equânime o que, pelo trabalho de todos, foi conquistado.

Os resultados da pesquisa não autorizam uma generalização para o setor público de um modo geral, sobretudo, em face do universo restrito de participantes e de órgãos que serviram para coleta de dados. Mas, pelas suas peculiaridades, tais resultados podem ser um caso ilustrativo de gestão de QVT no setor público, demonstrando a falta de ética e o desrespeito as leis que surgem para dá respaldo a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores, como também, a desumanização com os usuários e a própria classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA. M.P. **Reformas Neoliberais no Brasil**: A privatização nos governos Fernando Collor e Fernando Henrique Cardoso. Niterói, 2010.

AMORIM, T. G. F. N**. Qualidade de vida no trabalho**: preocupação também para servidores públicos? Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM). Paraná. V.9. n.1 p.35-48. Maio/2010. Disponível em: < http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/>. Acesso em: 20 de julho de 2012.

ANDRADE, F. P. **Reestruturação produtiva**: dos novos padrões de acumulação capitalista ao novo parâmetro de políticas sociais. Revista Urugatá**.** nº 10. Disponível em: < http://www.urutagua.uem.br/010/10andrade.htm>. Acesso em: 05 de julho de 2012.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

ARARIPE, M.V.S. **Qualidade de Vida no Trabalho em organizações publicas**. Rio de Janeiro 2006. Disponível em:<http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/qualidade-de-vida-no-trabalho-em-organizacoes-publicas/1102>. Acesso em: 09 de julho de 2012.

AZEVEDO, E.A; ALEIXO, D.B.; FILHO, J.E.B. **Direito Administrativo Brasileiro.** 38. ed. São Paulo: PC Editora LTDA, 2012.

BALLERINI, S. **Proposta de critérios para elaboração de um programa de qualidade de vida no trabalho com base no serviço de saúde ocupacional** (SESAO) - Inmetro. 2003. Dissertação (Mestrado Sistemas de Gestão) - Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em <http://pt.scribd.com/doc/50958230/9/Quadro-2-Modelo-de-Walton-para-afericao-da-qualidade-de-vida-no-trabalho>. Acesso em: 09 de julho de 2012.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

BRANCO, R. C. **A crise de 2008 e seus impactos na questão social**. Disponível em: < http://www.socialismo.org.br/portal/questoes-sociais/113-artigo/639-a-crise-de-2008-e-seus-impactos-na-questao-social>. Acesso em: 10 de julho de 2012.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social de Combate à Fome. **Portaria nª 78.** Brasília, 2004.

_____.**Constituição Federativa do Brasil de 1988,** Brasília, 1998.

_____.**Política Nacional da Assistência Social – PNAS**. Brasília, 2004.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social de Combate à Fome - MDS. **Guia de Orientação Técnica SUAS. n. 01**. Brasília, 2005.

_____.Ministério do Desenvolvimento Social de Combate à Fome - MDS. **NOB/RH/SUAS: Anotada e comentada**. Brasília, 2011.

_____.Ministério do Desenvolvimento Social de Combate à Fome - MDS**.** **Orientações Técnicas – Centro de Referencia de Assistência Social**. Brasília, 2009.

BEHRING, E. R; BOSCHETTI, I. Keynesianismo – fordismo e a generalização das políticas sociais. In: _____. **Política Social:** fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2006. p. 82-111. (Col. Biblioteca Básica do Serviço Social, v.II).

BEHRING, E. R. **Política Social no Capitalismo Tardio**. 2ª Ed. São Paulo, Cortez, 2002.
_____. **Brasil em contra reforma:** desestruturação do estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.p.59.

CARVALHO, J. K. As políticas sociais no Brasil. In:_____. **O papel sócio – econômico do idoso no contexto familiar:** um estudo a cerca dos idosos cadastrados no centro de referência de Assistência Social (CRAS), do bairro da Ramadinha I de campina Grande – PB. Campina Grande, 2008.

CARVALHO, M.L.S. **Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais de secretariado executivo das diretorias da FIAT Automóveis S.A. Betim – MG.** Viçosa – MG, 2007.

CORRÊA, Rossi A. A. **Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade**. Revista de Administração pública, Rio de Janeiro: FGV, p.1-25, 1993.

DELANEY, John T.; GODARD, John. An industrial relations perspective on the highperformance paradigm. **Human Resource Management Review**. 11, 395–429, 2001.

DELGADO; Mauricio Godinho**. Direitos Fundamentais na Relação de Trabalho**. In: XI Congresso Nacional dos Procuradores do Trabalho. 25.,2006. Brasília. p. 11-39;

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, F. G. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público.** (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: PPGEP/UFSC, 1999. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta99/ferreira/index.html>. Acesso em: 05 de julho

de 2012.

FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT)**: modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO,11., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2004.

FREITAS, A.L. P; SOUZA, R.G.B **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas.** Revista Eletrônica. SISTEMAS & GESTÃO, v.4, n.2, p.136-154, maio a agosto de 2009.

GARCIA, E. O. P. **Qualidade de Vida no Trabalho**: com a palavra, os funcionários públicos. 2007. Dissertação de Mestrado - Universidade Metodista de São Paulo (UMESP), São Bernardo do Campo – SP.

_____. **Fatores críticos de gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**: com a palavra os estagiários de Administração. **In:** XIII Seminário em Administração – SEMEAD. 09.,2010. ISSN 2177-3866. p. 1-16. Disponível em:< http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/505.pdf>. Acesso em: 15 de agosto de 2012.

_____. **Estudo de caso exploratório sobre qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos**. Organizações em contexto, p. 9-31, Ano 3, n. 5, junho 2007.

GRUPO WHOQOL. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida (WHOQOL) 1994.** FAMED - Universidade Federal do Rio Grande do Sul/HCPA. Disponível: http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1 acesso em: 16 de agosto de 2012.

Harvey, David. **Condição Pós-Moderna**. 13ª. Edição. São Paulo: Loyola, 2003.

HACKMAN, J. Richard, OLDHAM, Greg R**. Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology**. vol. 60, nº. 2, 159-170, 1975.

HERZBERG, F. **Trabalho e da natureza do homem**. Londres: Staples Press, 1968.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G.. **Organization development and change**. 3. ed. St Paul: Minn, 1985.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 5. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IDH **(Índice de Desenvolvimento Humano)** http://www.infoescola.com/geografia/idh-indice-de-desenvolvimento-humano/ Acesso em: 13 de dezembro de 2012.

INGELGARD, Anders; NORRGREN, Flemming. Effects of change strategy and topmanagement involvement on quality of working life and economic results. **International Journal of Industrial Ergonomics**. 27, 93 -105, 2001.

KANDASAMY, Indira; ANCHERI, Sreekumar. Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study. **International Journal of Hospitality Management**. 28, 328–337, 2009.

LAKATOS, E. M; MARCANI, M. A. **Metodologia cientifica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAWLER, Edward E. Creating high performance organizations**. Asia Pacific Journal of Human Resources.** 43(1), 10 – 17, 2005.

LESSA, S; TONET, I. **Introdução à filosofia de Marx**. são Paulo: Expressão popular, 2008.

MAIER, C.R; JUNIOR, S. G. **Análise exploratória sobre a Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho em colaboradores bancários da cidade de Ponta Grossa-PR.** In: XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. São Paulo, 2010.

MARX, K. **O Capital.** O processo de produção do capital. V. 1. Cap. I e II. São Paulo: Difel, 1982.

MASLOW, Abraham H**. The farther reaches of human nature**. New York: Viking, 1971

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social**: Teoria, método e criatividade. 26. ed.Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MIRAGLIA; Lívia Mendes Moreira**. O Direito do Trabalho e a Dignidade da Pessoa Humana:** pela necessidade de afirmação do trabalho digno como direito fundamental. In: XIX ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI 09., 2010. Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2010. p. 9038-9047. Disponível em: < http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/fortaleza/3828.pdf>. Acesso em: 29 de outubro de 2012;

MOLLEMAN, Eric; BROEKHUIS, Manda. Sociotechnical systems: towards an organizational learning approach. **Journal of Engineering and Technology Management.** 18, 271 – 294, 2001.

MCGREGOR, Douglas. **O lado humano da empresa** . São Paulo: Martins Fontes,1980.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life**: perspectives and directions. Organizational Dynamics, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NETTO, J.P; BRAZ, M. O capitalismo contemporâneo. In:___.**Economia**

política: Uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2006. p.211 - 239 .(Col. Biblioteca Básica do Serviço Social, v.I).

OLIVEIRA, A. C**. Qualidade de Vida no Trabalho segundo o modelo de Walton:** um estudo de caso frente á percepção dos funcionários da Imperador calçados. São José, 2006.

OLIVEIRA. M. M; ANDRADE, R. J.F**. Qualidade de Vida no Trabalho: a importância de uma pesquisa de satisfação dos funcionários bem elaborada.** In: *VII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTÃO. 2011.*

O que é o Desenvolvimento Sustentável? http://www.agenda21-ourique.com/pt/go/desenvolvimento-sustentavel. Acesso em: 13 de dezembro de 2012.

PEDROSO, B; PILATTI, L. **A. Avaliação de indicadores da área da saúde:** a qualidade de vida e suas variantes**.** REVISTA ELETRÔNICA-FAFIT/FACIC. Faculdades Integradas de Itararé – FAFIT-FACIC. Itararé – SP – Brasil v. 01, n. 01, jan./jun. 2010, p. 01-09. disponível em:< www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/viewFile/2/2 > Acesso em : 17 de outubro de 2012.

PETRY. J. P; GOMES, G; RAUSCH, R. B. **Qualidade de Vida no Trabalho:** percepção dos servidores técnico-administrativos da universidade da região de joinville – univille. In: XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. 2010, São Paulo.

Qualidade de Vida. (s.d). Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Qualidade_de_vida>. Acesso em 11 de Julho de 2012.

RAMSTAD, Elise. Promoting performance and the quality of working life simultaneously. **International Journal of Productivity and Performance Management**. v. 58, n. 5, 423 -436, 2009.

ROSALINO, C. B; BARDAGI, M. P . **Percepções de funcionários de uma empresa de transporte urbano sobre qualidade de vida no trabalho.** Barbarói. Santa Cruz do Sul, n. 29, jul./dez. 2008. http://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/viewFile/434/624 Acesso em 25 de Julho de 2012.

RODRIGUES, Aluisio. **Direito Constitucional do Trabalho**. São Paulo: LTR, 1993.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e analise no nível gerencial. 9. Ed. Petrópolis: vozes, 2002.

TRIVIÑOS, A.N.S.**Introdução à pesquisa em ciências sociais**:a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. p. 152.

The WHOQOL Group. **The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL)**: Position paper from the World Health Organization. Social Science & Medicine, 1995.

VARGAS, D.O. **Qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária de Porto Alegre**. Porto Alegre, 2010**.** p.12.

WALTON, R. **Quality of working life**: What is it? Sloan Management Review, v. 15, n. 1, p. 11-21, dec., 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, William A**. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. Human Relations**; 32; 113-123. 1979

ANEXOS

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____ _____, em pleno exercício dos meus direitos, me disponho a participar da Pesquisa "**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO UM DIREITO FUNDAMENTAL: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA REDE BÁSICA DE ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE-PB"**O projeto ora apresentado visa analisar a percepção de profissionais da rede de proteção social básica de assistência social de Campina Grande-PB, acerca da Qualidade de Vida no Trabalho.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

- Ao voluntário só caberá a autorização para a entrevista semi-estruturada e não haverá nenhum risco ou desconforto a este.
- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial, revelando os resultados se assim desejar.
- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.
- Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando, assim, a privacidade dos participantes e a manutenção de tais resultados em caráter confidencial.
- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da instituição responsável.
- Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a pesquisadora responsável Ana Raabe Pinheiro de Oliveira, através do número (083) 9801-1666**.**
- Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados com o pesquisador. Vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.
- Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos, e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.

Campina Grande, _____ de _____ de 2012.

_____

Assinatura do pesquisador responsável

_____

Assinatura do Participante

ANEXO B - TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO UM DIREITO FUNDAMENTAL: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA REDE BÁSICA DE ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE-PB

Eu, Ana Raabe Pinheiro de Oliveira, portadora do RG: 2.886.593 SSP/PB e CPF: 058.883.914-09, comprometo-me a cumprir, integralmente, os itens da Resolução 196/96 do CNS, que dispõe sobre Ética em Pesquisa que envolve Seres Humanos.

Estou ciente das penalidades que poderei sofrer caso infrinja qualquer um dos itens da referida resolução.

Por ser verdade, assino o presente compromisso.

Campina Grande, 21 de junho de 2011.

_____

Pesquisadora

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO UM DIREITO FUNDAMENTAL: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA REDE BÁSICA DE ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE-PB

Pesquisadora: Ana Raabe Pinheiro de Oliveira

Data: _____/_____/_____

I – Identificação do (a) entrevistado (a):

1. Sexo: Feminino ( ) Masculino ( )

2. Idade: 20-25 anos ( ) 26-30 anos ( ) 31-35 anos( ) 36-40 anos ( ) 41-45 anos ( ) Acima de 45 anos ( )

3. Estado civil: solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) viúvo ( )

4. Escolaridade: Ensino Superior completo ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado ( )

II – Questões

5. Há quanto tempo atua no CRAS ?

Menos de 1 ano ( ) 1 a 3 anos ( ) 4 a 6 anos ( ) Acima de 7 anos ( )

6. Carga horária semanal? 20 horas ( ) 30 horas ( ) 40 horas ( )

9. Como você avalia sua jornada de trabalho?

Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Excelente ( )

8. O que significa trabalho pra você?

9. Como você avalia suas condições de trabalho, quanto à adequação do espaço físico (iluminação, equipamentos) e quanto ao conforto para desenvolver suas atividades?

10. Considera importante o trabalho do CRAS? Por quê?

11. Como você avalia a relação do CRAS com a comunidade que atende?

12. Como você se sente trabalhando no CRAS? O que mais incomoda?

13. O trabalho no CRAS oferece algum tipo de vantagem ou beneficio? Que tipo?

14. Como você avalia a sua relação com a chefia e colegas de trabalho?

15. Você se considera importante no processo da tomada de decisão do CRAS? Tem oportunidade de opinar? A sua opinião é respeitada?

16. Como você avalia as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal? O CRAS oferece cursos de capacitação de forma continuada?

17. Você se considera realizado/a pessoalmente e profissionalmente?

18. O trabalho que você desenvolve permite a utilização de seu conhecimento, experiência e habilidades?

19. Você consegue conciliar seu trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais?

20.Como você considera a sua remuneração em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidade e qualificação) para esta instituição?

21. Você recebe informações (*feedback)* quanto ao seu desempenho no trabalho?

22. O que significa Qualidade de Vida no Trabalho pra você?

23. Você tem QVT? Se sim, está satisfeita? Se não, o que falta?

24. Existe alguma ação no CRAS direcionada a QVT?

25. Você se sente motivada para desempenhar suas atividades no CRAS? Por quê?

26. Na Sua opinião, quais sugestões podem ser implementadas no CRAS para a melhoria da sua QVT?