



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES DO
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS TRÊS
IRMÃS**

LUCÉLIA DA SILVA LIMA

Campina Grande

2021

LUCÉLIA DA SILVA LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS TRÊS IRMÃS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração Pública
EAD da Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de Graduada
em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Filipe Reis Melo

Campina Grande

2021

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L732q Lima, Lucelia da Silva.
Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Três Irmãs [manuscrito] / Lucelia da Silva Lima. - 2021.
38 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - Campina Grande, 2021.

"Orientação: Prof. Dr. Filipe Reis Melo, Coordenação do Curso de Relações Internacionais - CCBSA."

1. Administração Pública. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. CRAS - Centro de Referência de Assistência Social. I. Título

21. ed. CDD 351

LUCÉLIA DA SILVA LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS TRÊS IRMÃS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração Pública
EAD da Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de Graduada
em Administração Pública.

Aprovada em: 08/11/2021.

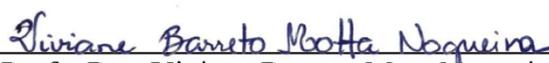
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. Filipe Reis Melo (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Gêuda Anazile da Costa Gonçalves
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Viviane Barreto Mota Nogueira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

RESUMO

O trabalho preenche grande parte da vida dos indivíduos. É através do trabalho que adquirimos o sustento econômico e suprimos as mais variadas necessidades. Para tanto é relevante que esse ambiente em que passamos tanto tempo de nossas vidas, seja favorável para que o trabalhador possa estar motivado, saudável, satisfeito, seguro etc. A qualidade de vida no trabalho é uma temática que tem ganhado espaço nas discussões científicas da atualidade. Estudos mostram que funcionários que têm qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. Nesse Contexto o objetivo geral deste estudo é analisar os fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho no Centro de referência da assistência social - CRAS situado no bairro Três Irmãs, na cidade de Campina Grande - Paraíba. Para tal finalidade empregou-se a pesquisa aplicada, utilizaram-se informações de pesquisas bibliográficas em livros das disciplinas do curso de Administração Pública, artigos científicos e portais da internet, bem como, foi aplicado um questionário aos funcionários do CRAS com perguntas abertas e fechadas. Foi possível identificar que a gestão do CRAS busca tratar os servidores com respeito, independentemente dos cargos que ocupam, porém, fica impossibilitada para gerar ações de QVT para os funcionários no que diz respeito a insumos, lazer, plano de benefícios, visto que os recursos da unidade são administrados por outra instituição, e toda ação de compras, no serviço público demanda licitação. Foi observado que os fatores que mais geram baixa QVT nos funcionários do CRAS são: instabilidade no emprego, precarização dos vínculos trabalhistas e os Baixos salários. Os estudos referentes a esta temática no campo científico brasileiro ainda deixam lacunas, bem como ações de QVT nas organizações.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Serviço Público. CRAS.

ABSTRACT

Work fills much of the lives of individuals. It is through work that we acquire economic support and suppress the most varied needs. For this, it is relevant that this environment, in which we spend so much time in our lives, is favorable so that the worker can be motivated, healthy, satisfied, safe, etc. Quality of life at work is a theme that has gained space in the scientific discussions of today. Studies show that employees who have quality of life at work are happier and produce more. In this context, the general objective of this study is to analyze the factors related to quality of life at work at the Reference Center for Social Assistance - CRAS located in the Três Irmãs neighborhood, in the city of Campina Grande - Paraíba. For this purpose, applied research was used, information from bibliographic research was used in books of the disciplines of the Public Administration course, scientific articles and internet portals, as well as a questionnaire was applied to CRAS employees with open and closed questions. It was possible to identify that CRAS management seeks to treat the servers with respect, regardless of the positions they occupy, however, it is impossible to generate QWL actions for employees with regard to insum, leisure, benefit plan, since the unit's resources are administered by another institution, and all purchasing actions, in the public service demand bidding. It was observed that the factors that generate the lowest QWL in CRAS employees are instability in employment, precarious labor ties and low wages. Studies on this theme in the Brazilian scientific field still leave gaps, as well as QWL actions in organizations.

Keywords: Quality of Life at Work. Public service. CRAS.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	06
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	08
3. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO OBJETO DE ESTUDO.....	14
3.1 Perfil da Organização.....	14
4. METODOLOGIA.....	18
5. ANÁLISE DOS DADOS	19
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
REFERÊNCIAS	34
APÊNDICE - QUESTIONÁRIO	36

1. INTRODUÇÃO

Nos dias atuais muito se fala sobre a temática qualidade de vida no trabalho, o tema gera bastante interesse, pois todos de alguma forma passam a maior parte do seu tempo e da sua vida no trabalho. Portanto é importantíssimo que esse ambiente seja favorável para o bom desempenho das atividades dos trabalhadores nas organizações, sejam elas públicas ou privadas. É no ambiente de trabalho que os indivíduos passam um terço de seu dia e os melhores e mais produtivos anos de sua vida. Quando o tempo passado no trabalho é vivido de forma digna, o ser humano se sente feliz e transmite esse sentimento para os que com ele convive, formando uma verdadeira rede de bem-estar (OLIVEIRA, 1998).

O trabalho preenche grande parte da vida dos indivíduos. É através do trabalho que adquirimos o sustento econômico e suprimos as mais variadas necessidades. Para tanto é relevante que esse ambiente em que passamos tanto tempo de nossas vidas, seja favorável para que o trabalhador possa estar motivado, saudável, satisfeito, seguro etc. Trabalhadores com alteração física, dor, fadiga, muitas vezes precisam ser afastados, provocando danos para as instituições e para saúde dos trabalhadores.

A qualidade de vida no trabalho é uma temática que tem ganhado espaço nas discussões científicas da atualidade. Estudos mostram que funcionários que têm qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais.

Diante disso, o presente trabalho busca responder o seguinte questionamento: até que ponto, as ações de promoção de qualidade de vida no trabalho, podem contribuir para um melhor desempenho dos servidores do CRAS Três Irmãs? O objetivo geral deste estudo é analisar os fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho no Centro de referência da assistência social - CRAS situado no bairro Três Irmãs, na cidade de Campina Grande - Paraíba.

O CRAS é uma unidade de proteção social básica do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais no território, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. O CRAS se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias a rede de proteção social de assistência social. Assim sendo, esse estudo poderá tornar possível o entendimento de fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho.

Ante o exposto, o objetivo deste estudo é analisar os fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho no Centro de referência da assistência social - CRAS situado no bairro Três Irmãs, na cidade de Campina Grande - Paraíba.

Os objetivos específicos são: 1) Identificar se os gestores promovem atividades que favoreçam um trabalho estimulante aos servidores; 2) Verificar entre funcionários se existe satisfação salarial; 3) Verificar se a jornada de trabalho é adequada; 4) Verificar se há o cumprimento de todos os direitos dos trabalhadores; 5) Examinar se a unidade CRAS Três Irmãs funciona de acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social- NOB-RH/SUAS; 6) Avaliar se a unidade CRAS Três Irmãs segue as Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social-SUAS.

Esse trabalho de conclusão de curso está composto pela fundamentação teórica, logo a após faremos a descrição da instituição objeto de estudo. Em seguida apresentaremos a metodologia utilizada, bem como, os dados obtidos a partir do questionário aplicado aos funcionários do CRAS. Por fim, as considerações finais, juntamente com as propostas de melhorias do serviço.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

É possível encontrar várias conceituações relacionadas à qualidade de vida no trabalho (QVT). Qualquer indivíduo quando indagado sobre a QVT em seu ambiente de trabalho, poderia responder tal pergunta envolvendo diversas áreas, como por exemplo, a relação com os colegas, as questões salariais, a carga horária cumprida, a relação com a chefia, a estabilidade, a segurança, os recursos materiais, incentivos etc. Essas e muitas outras questões podem ser citadas. É impossível chegar a uma única conceituação sobre QVT.

Para Limonge-França (1996), “qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnologias e estruturais no ambiente de trabalho”. Limonge-França e Chalant (2007a, 1992) dizem que o ser humano é um ser biopsicossocial. Ou seja, podemos compreender a pessoa levando em consideração três fatores, o biológico, o psicológico, e o meio social no qual ela está inserida. Logo o indivíduo pode conceituar a QVT de acordo com esses fatores, pois o clima e a cultura organizacional estão interligados.

A qualidade de vida no trabalho gera satisfação para os funcionários, e ganhos para as organizações, pois é mais vantajoso investir na QVT, do que em planos de saúde, pois os custos são bem menores.

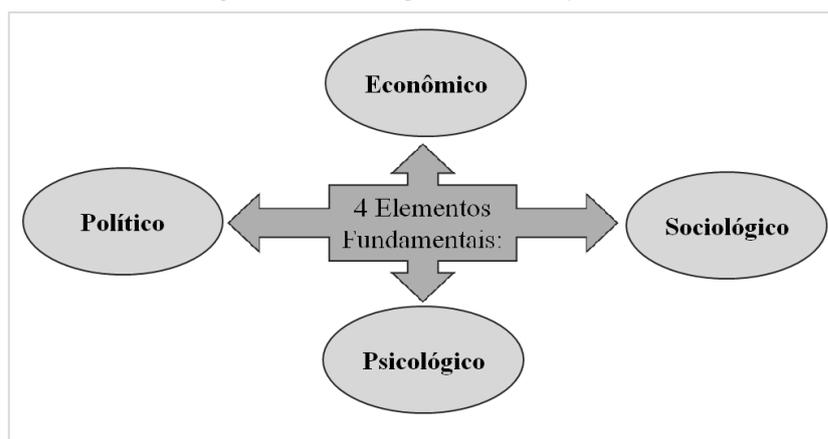
Walton (1973, apud OLIVEIRA e MEDEIROS, 2011) propõe uma reflexão para a QVT. Ele divide em oito categorias ou critérios para medição. Estes critérios vão indicar o nível de QVT de cada indivíduo, de diferentes aspectos como a satisfação salarial, a carga de trabalho, a adequação do ambiente que promova no indivíduo autonomia, a possibilidade de desenvolvimento intelectual de cada um deles, a possibilidade de carreira e segurança no emprego. Como também enfatiza que não bastam apenas esses elementos, mas a busca de uma QVT que favoreça a vida familiar, o cumprimento dos direitos dos trabalhadores, e que consigam investir na autoestima de todos que fazem o ambiente de trabalho, que de fato atribua uma imagem de organização na sociedade, e com as políticas organizacionais, dessa forma a formação de profissionais satisfeitos é uma responsabilidade social.

O futuro de conquistas no campo dos direitos desafia particularmente os trabalhadores, pelo lugar estratégico que ocupam nesta política e na vida social, a antecipar no cotidiano, nesse mesmo presente, a possibilidades anunciadas pela finalidade coletiva da conquista de condições igualitárias para o conjunto dos trabalhadores, o que certamente passa pelo fortalecimento das organizações e movimentos

democráticos legítimos, pelo chão da história, pela iniciativa dos sujeitos políticos (SILVEIRA 2011, p. 39).

A abordagem de Westley (1979) é semelhante à abordagem proposta por Walton (1973), visto que o foco é a busca da QVT. Desta forma, Westley (1979) propõe quatro elementos fundamentais: o econômico, o político, o sociológico e o psicológico. O ponto econômico que é representado pela busca de salário e tratamento recebido igualitário, com jornada de trabalho justa e remuneração satisfatória, e estrutura no local de trabalho. Se essas situações forem desfavoráveis, podem levar os trabalhadores a se sentirem injustiçados. Já o fator político é representado pela segurança no emprego, pelas comunicações internas, pelos treinamentos oferecidos pelas instituições. Está intimamente relacionado com a concentração de poder e se esse fator não for adequado, pode provocar a insegurança. Problemas psicológicos muitas vezes levam a alienação; e os problemas sociológicos levam à falta de envolvimento no trabalho.

Figura 1 - Abordagem de Westley (1979)



Fonte: Elaboração Própria

Bezerra (2006, apud BASTOS, 2014 p. 4) diz que há a necessidade de uma gestão pública eficaz para o investimento de QVT para os funcionários públicos, visto que os recursos financeiros são mal administrados, e que existe uma cultura que os servidores não querem nada com o serviço, que fazem corpo mole e conseqüentemente não precisam de investimentos, mas simultaneamente eles são exigidos como acontece no setor privado, ou seja, os servidores sempre ficam mal, ou são vistos como “preguiçosos” ou acabam tendo o mesmo tratamento recebido no serviço privado.

Já Brandão e Bastos dizem que:

Ao servidor público é associado a má vontade, a incompetência e a falta de comprometimento. Isso reforça a importância de se entender o comportamento das pessoas na empresa pública para que possam ser

desenvolvidas práticas de gestão de pessoas que retenham os funcionários na organização, garantam uma melhor eficiência e produtividade da organização, bem como relevem as aspirações, desejos e necessidades dos indivíduos. Por muitas vezes, a instituição perde excelentes funcionários em virtude da desmotivação e desvalorização dos mesmos (BRANDÃO e BASTOS, 1993 apud DAMASCENO e ALEXANDRE, 2012 p. 43).

É muito comum no serviço público existirem relações conflituosas e perseguição entre chefes e servidores. Muitas vezes a escolha do chefe é feita por indicação política, e não por competência, qualificação ou mérito para exercer a função de comando de funcionários. Oliveira e Medeiros (2011) dizem que “As ações de QVT no serviço público têm sido tímidas. Há pouca divulgação sobre implantação de programas nas instituições públicas, embora saibamos que existem”.

De acordo com Bezerra (2006), a QVT no serviço público brasileiro se encontra em estado de alerta e comenta que “a precarização do emprego público refletida nos baixos salários, na terceirização, na falta de condições de trabalho e o descaso dos dirigentes prejudicam a qualidade de vida no trabalho”. Por isso hoje é comum vários casos de doenças gerais no setor público e as doenças ocupacionais.

Segundo Raichelis:

Essa dinâmica de flexibilização/precarização/desregulamentação atinge também as relações e o trabalho dos profissionais de nível superior que atuam em instituições públicas e privadas no campo das políticas sociais, gerando rebaixamento salarial, intensificação do trabalho, precarização dos vínculos e condições de trabalho, perda e/ou ausência de direitos sociais e trabalhistas, pressões pelo aumento de produtividade, insegurança do emprego, ausência de perspectivas de progressão na carreira, ampliação da competição entre trabalhadores, adoecimento, entre tantas outras manifestações decorrentes do aumento da exploração da força de trabalho assalariada (RAICHELIS, 2011 p. 43).

O Centro de Referência de Assistência Social-CRAS, fica situado no bairro das Três Irmãs, Campina Grande, Paraíba. Esta unidade pública do SUAS é referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, no seu território de abrangência. Estes serviços de caráter preventivo, protetivo e proativo, podem ser ofertados diretamente no CRAS, desde que disponha de espaço físico e equipe compatível (Orientações técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, 2009 p. 9).

O CRAS – Três Irmãs convive de perto com diversos fatores que podem tornar o serviço ineficiente. Na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2011 p.16) consta que:

6. De acordo com as atribuições dos diferentes níveis de gestão do SUAS, definidas na NOB/SUAS, compete a cada uma delas contratar e manter o quadro de pessoal qualificado academicamente e por profissões regulamentadas por lei, por meio de concurso público e na quantidade necessária à execução da gestão e dos serviços Socioassistenciais, conforme a necessidade da população e as condições de gestão de cada ente.

Sendo assim, logo podemos lembrar um dos pontos abordados por Westley (1979) “os problemas políticos levam a insegurança no emprego”. E essa é uma realidade vivenciada com frequência no setor público, pois constantemente, a cada mudança de governo, os trabalhadores terceirizados ou contratados estão sujeitos a perderem seus empregos, e em boa parte dos casos não é a falta de competência dos trabalhadores, e sim diversos interesses políticos, fator esse que gera uma baixa QVT.

Ainda, segundo a NOB-RH/SUAS (2011 p. 17):

8. A gestão do trabalho no âmbito do SUAS deve também:
- Garantir a “desprecarização” dos vínculos dos trabalhadores do SUAS e o fim da terceirização,
 - Garantir a educação permanente dos trabalhadores,
 - Realizar planejamento estratégico,
 - Garantir gestão participativa com controle social,
 - Integrar e alimentar o sistema de informação.

Segundo as Orientações técnicas do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (2009 p.41), o gestor deve assegurar capacitação dos profissionais envolvidos. O ideal é que esta formação seja continuada e que se prevejam momentos de estudo e aprimoramento da ação.

No CRAS são oferecidas poucas capacitações aos servidores e, devido à rotatividade de funcionários, as capacitações não podem ser ofertadas de forma continuada. O CRAS Três Irmãs enfrentou problemas relacionados ao seu espaço físico, já que o imóvel onde funcionava a unidade precisou ser vendido, gerando assim falta de motivação para planejar as atividades assistenciais a serem desenvolvidas na comunidade. O CRAS deve preferencialmente ser instalado em imóvel estatal adquirido para esta finalidade. Essa recomendação baseia-se no fato de pesquisas realizadas sobre o CRAS que apontam que a propriedade do imóvel é importante para que a unidade se constitua como referência para a população. O aluguel é a modalidade encontrada com mais frequência, e muitas vezes é a única alternativa em alguns locais de vulnerabilidade, mas é importante que o tempo de permanência do aluguel seja assegurado por tempo suficiente até a construção da sede definitiva, já que a permanência do CRAS em

determinados locais é importante para que se torne referência (Orientações técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS 2009 p.41).

Outro ponto importante que favorece uma baixa QVT encontrado no CRAS Três Irmãs são as questões salariais, pois o piso salarial para assistentes sociais e psicólogos é considerado baixo, e devido à baixa remuneração, esses profissionais criam novos vínculos em outras instituições, muitas vezes em outras cidades ou estados, o que em algumas situações ocasionam transtornos entre os próprios funcionários e entre a instituição, como por exemplo, não conseguem cumprir a carga horária necessária, o que gera no funcionário que cumpre corretamente a carga horária um sentimento de injustiça. Há casos de absenteísmo, pois alguns funcionários passam a faltar ao trabalho, ou a chegar mais tarde e a sair mais cedo, ou simplesmente comparecem à organização, mas sem motivação e sem condições para desenvolver suas tarefas, é o que denominamos de presenteísmo. Logo, a instituição passa a atender com ineficiência as demandas dos seus usuários.

Partindo das observações realizadas no CRAS Três Irmãs, foram identificadas algumas dificuldades para gerar QVT, pois, ainda que a coordenação tenha papel fundamental para promover a qualidade de vida no trabalho dos servidores, algumas atitudes, como por exemplo, no que se refere a recursos materiais, só podem ser tomadas pelo gestor municipal (prefeito) em conjunto com os gestores das secretarias. Nesse caso, pela secretária da Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS), pois a coordenação não tem autonomia neste aspecto para ofertar QVT aos servidores. Assim como para oferecer serviços socioassistenciais com eficiência e eficácia aos usuários.

Como já foi citada anteriormente, é importante destacar que a estrutura do ambiente não favorece que esses profissionais possam sentir-se motivados para desempenharem seus papéis com satisfação.

Faz-se necessário a elaboração de estratégias para que os funcionários possam sentir que todos os dias eles têm um papel importante e indispensável na instituição, e dessa maneira possam conviver bem uns com os outros, e com os usuários atendidos. Conforme explica Alberto Ogata, presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV), em entrevista concedida em maio de 2010 à Associação Nacional dos Servidores da Justiça do trabalho (ANAJUSTRA):

Quando se identificam os fatores que prejudicam o bem-estar do colaborador e nada se faz para mudar, geram-se consequências em série: para o servidor, falta de interesse e motivação pelas atividades profissionais; para o órgão público, a redução do potencial produtivo de seus funcionários, que poderiam

render muito mais se estivessem bem consigo mesmos; e para a sociedade (podemos incluir aqui o público atendido nesses órgãos, colegas de trabalho, superiores, familiares, amigos...), as dificuldades para conviver com a pessoa que se sente estressada, desmotivada.

A meta principal do programa QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação dos trabalhadores, melhora-se a produtividade da instituição.

3. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO OBJETO DE ESTUDO

3.1 Perfil da organização:

✓ **Denominação Social:**

Centro de Referência da Assistência Social

✓ **Nome Fantasia:**

CRAS Três Irmãs

✓ **Logomarca:**



✓ **Endereço:**

Rua Gaston de Oliveira Gonzaga, 335 – Conj. Cinza – Três Irmãs – Campina Grande-PB.

✓ **Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ:**

09356616/0001-74

✓ **Titulares**

Coordenadora do CRAS: Vanessa Castro Bezerra de Melo

✓ **Número de Colaboradores:**

Função	Quantidade
Coordenadora	01
Assistente Social	02
Psicóloga	02
Vigias	03
Apoio Administrativo	02
Auxiliar de serviços gerais	02
Recepcionista	02
Total: 14 colaboradores	

Fonte: elaboração própria.

✓ **Forma Jurídica**

Empresa Pública

✓ **Produtos e Serviços Oferecidos:**

O CRAS é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. São oferecidos: atendimento individualizado (psicossocial); encaminhamentos; visitas domiciliares; oficinas; palestras; atividades de caráter não continuado; reuniões socioeducativas; campanhas socioeducativas.

✓ **Área Geográfica de Atuação:**

- Santa Cruz;
- Jardim Verdejante;
- Bairro das Cidades (Conj. Pedro Gondim, Conj. Colinas do Oeste);
- Três Irmãs (Conj. Acácio Figueiredo, Conj. Raimundo Suassuna, Residencial Major Veneziano, Conj. Ronaldo Cunha Lima, Conj. Cinza, Conj. Rocha Cavalcante);
- Loteamentos (Portal Campina e Portal Sudoeste);
- Zona rural (Sitio Lucas, Estreito, Catolé de Boa Vista, Salgadinho, Paus Brancos)

✓ **Missão:**

Fortalecer a função protetiva, preventiva e proativa da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida, prevenindo a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades. Promover acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social.

✓ **Visão de Futuro:**

Reduzir a ocorrência de situações de vulnerabilidade social, aumentando o acesso a serviços socioassistenciais e setoriais, melhorando a qualidade de vida das famílias residentes no território de abrangência do CRAS.

✓ **Histórico:**

O Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, foi criado em 2010, inicialmente denominado de CRAS Malvinas, sendo a 8ª unidade CRAS em Campina Grande. A unidade funcionava em um imóvel alugado, na Rua das Umburanas, 915 no bairro das Malvinas. A unidade contava com uma equipe de 10 pessoas (1 coordenadora, 3 assistentes sociais, 2 psicólogas, 1 apoio administrativo e 3 vigias (2 noturnos e 1 diurno)).

Em janeiro de 2013, quando o novo prefeito da cidade assumiu o cargo, toda equipe técnica foi trocada, permanecendo apenas os funcionários efetivos (vigias e apoio administrativo). Juntamente com a nova coordenação, foram contratados 3 assistentes sociais e duas psicólogas que passaram a integrar a equipe, mais um vigia diurno e um recepcionista. A unidade passou a contar com 12 funcionários.

Em janeiro de 2014, a coordenação foi substituída, e o imóvel em que a unidade CRAS Malvinas funcionava precisou ser desocupado para ser vendido, passando a funcionar em novo endereço também em imóvel alugado na Rua dos Marmeleiros, 33, no mesmo bairro.

Ainda no mesmo ano, houve algumas mudanças no quadro de funcionários e foram contratadas duas auxiliares de serviços gerais, uma no turno da manhã e outra no turno da tarde. Logo, a unidade passou a ter 14 funcionários. Em 2015, a equipe técnica diminuiu, passando a ter duas assistentes sociais ao invés de três, bem como um vigia noturno a menos.

Na última semana de dezembro de 2016, todo quadro de funcionários contratados foi dispensado, inclusive a coordenação, e a instituição funcionou durante uma semana apenas com

quadro de funcionários efetivo, retornando na semana seguinte metade da equipe técnica para dar continuidade ao trabalho da unidade. Somente no começo de março de 2017, a outra metade da equipe técnica voltou ao trabalho.

Em março de 2017, houve um reordenamento dos territórios dos CRAS em Campina Grande, e o CRAS Malvinas precisou trocar de endereço e áreas de abrangência, deslocando-se para a Rua Gaston de Oliveira Gonzaga, 335, Três Irmãs, passando a ser denominado de CRAS Três Irmãs, onde permaneceu com algumas áreas de abrangências, e foram acrescentadas outras. Nesse momento alguns funcionários da equipe de apoio foram substituídos, bem como a coordenação. E a equipe atual dispõe de 14 funcionários, trabalhando em turnos distintos, bem como conta com 4 estagiárias (2 de serviço social e 2 de psicologia).

Em razão da Pandemia do Covid-19, no ano de 2020, a equipe passou a trabalhar em regime de escala, e o CRAS passou a funcionar em horário reduzido (7:00h às 13:00h).

No início de 2021, com a posse do novo prefeito, houveram novamente mudanças no quadro de funcionários, onde o CRAS passou a contar com 18 funcionários (1 Coordenadora, 2 Assistentes Sociais, 1 Psicóloga, 4 Assistentes Administrativos, 2 recepcionistas, 4 Vigias (2 diurnos e 2 noturnos), 3 Auxiliares de Serviços Gerais e 1 apoio). Alguns funcionários permaneceram, outros foram substituídos, e alguns pediram transferência (vigias efetivos).

A unidade do CRAS Três Irmãs permanece funcionando em imóvel alugado, e em horário reduzido.

4. METODOLOGIA

Com a finalidade de analisar os fatores que prejudicam a qualidade de vida no trabalho no Centro de referência da assistência social - CRAS situado no bairro Três Irmãs, na cidade de Campina Grande – Paraíba, empregou-se a pesquisa aplicada.

Esta pesquisa caracteriza-se ainda como descritiva. Zanella (2009, p. 80) explica que a pesquisa descritiva “é um tipo de estudo muito utilizado em Administração Pública, já que se presta a descrever as características de um determinado fato ou fenômeno”.

Quanto aos procedimentos adotados na coleta de dados, utilizaram-se informações de pesquisas bibliográficas em livros das disciplinas do curso de Administração Pública, artigos científicos, livros e portais da internet que abordam o tema escolhido.

Com relação ao método e a forma de abordar o problema, este estudo caracteriza-se como qualitativo e quantitativo. Zanella (2009, p. 75) diz que “a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave”. Em contrapartida, afirma que a pesquisa quantitativa “é apropriada para **medir** opiniões, atitudes e preferências como comportamentos. Os dois tipos de pesquisa possibilitam o benefício de abranger mais dados do que apenas um dos métodos poderia oferecer.

Quanto às técnicas de coleta de dados, foi empregado um questionário com perguntas descritivas que tem o objetivo de relatar o perfil dos participantes da pesquisa, como: idade, escolaridade, profissão etc., e preferenciais, que visam avaliar condição ou situação que tem relação com a pesquisa. O questionário foi formulado com perguntas com respostas fechadas do tipo dicotômicas, e também com perguntas de respostas abertas. O questionário foi aplicado aos servidores do CRAS Três Irmãs, no período de 08/01/2018 a 16/01/2018, e abordou perguntas relacionadas a salário, gestão, carreira, valorização profissional, condições de trabalho, entre outras.

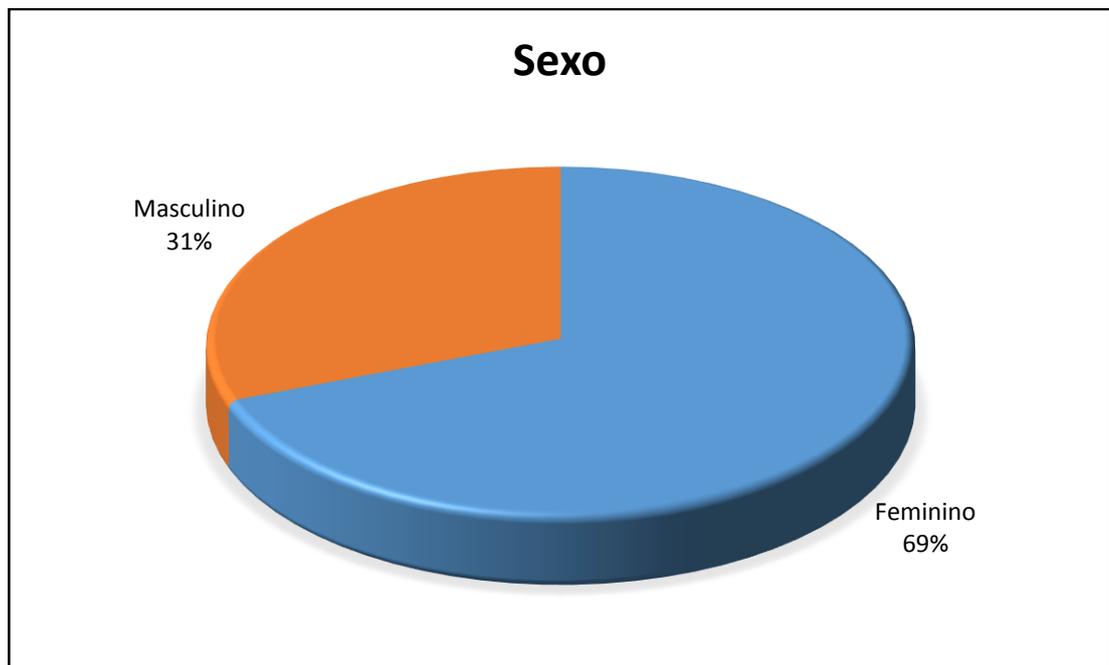
Foi aplicado o questionário aos 14 servidores da instituição. A todos os funcionários foi indagado se eles gostariam de contribuir com a pesquisa prestando as informações de maneira séria e verdadeira, obtendo resposta positiva de todos.

5. ANÁLISE DOS DADOS

O perfil dos colaboradores do Centro de Referência da Assistência Social CRAS Três Irmãs que foram objeto do presente estudo se refere aos dados de identificação do questionário que investigam: o sexo, faixa etária de idade, escolaridade e vínculo empregatício.

Na referida pesquisa, 14 pessoas responderam ao questionário, as quais em sua maioria (69%) são do sexo feminino.

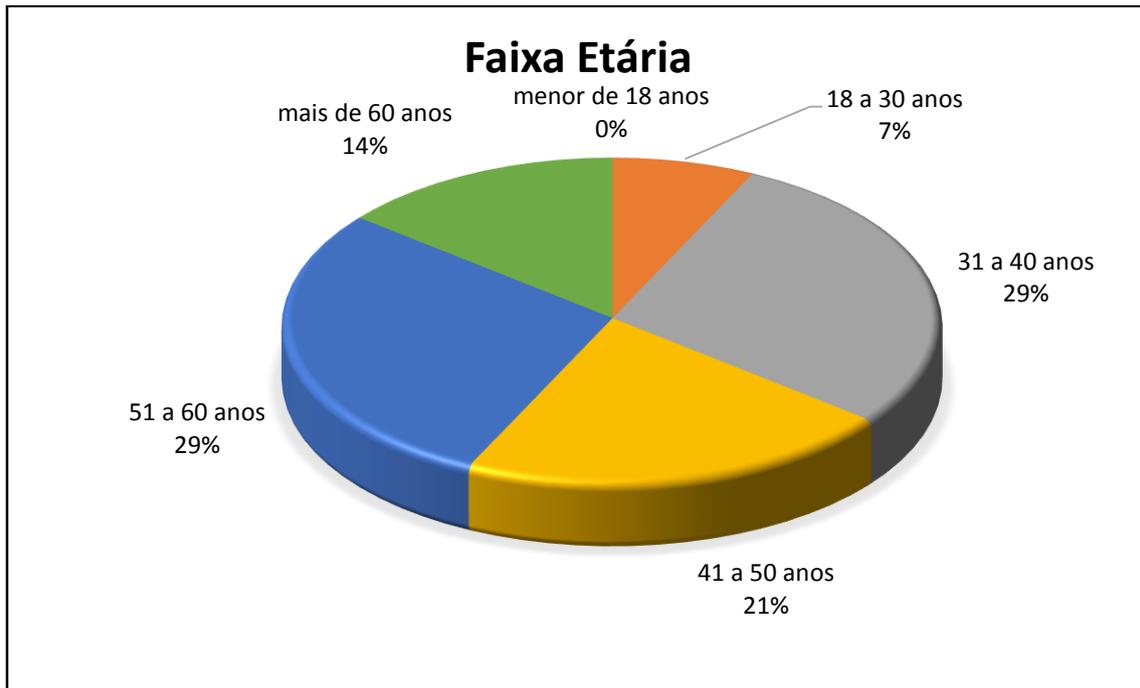
Gráfico 1: Gênero dos funcionários



Fonte: elaboração própria.

O gráfico 2 a seguir mostra a faixa etária de idade dos participantes da pesquisa, predominando a faixa etária de 31 a 40 anos, e de 51 a 60 anos.

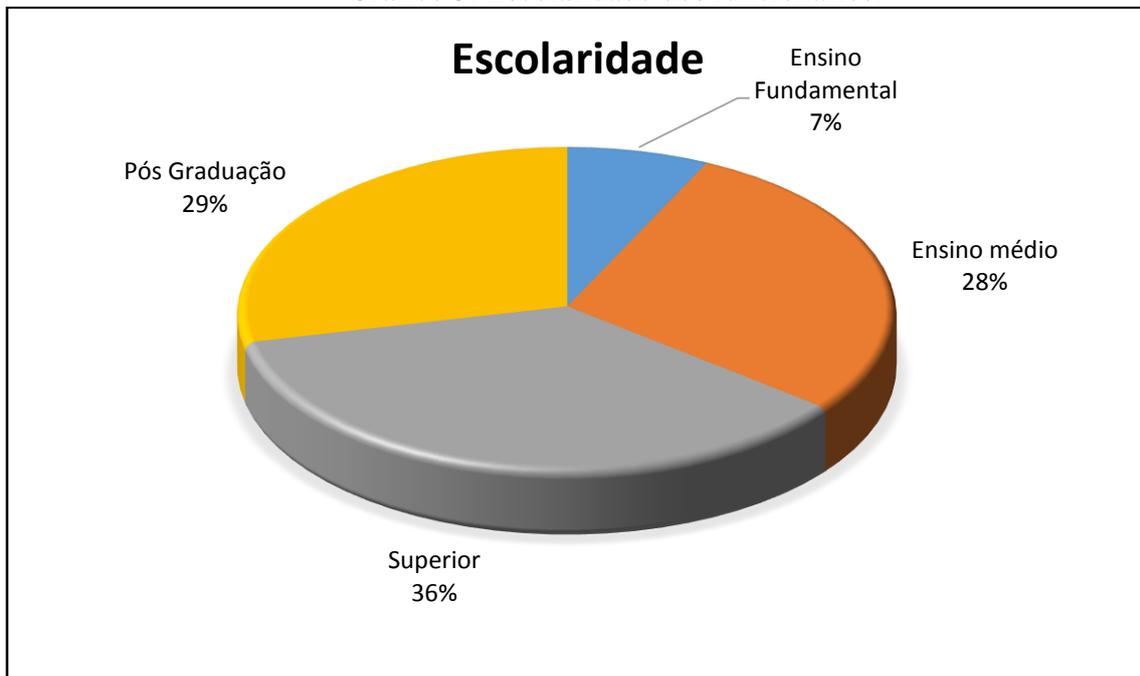
Gráfico 2: Faixa etária dos funcionários



Fonte: elaboração própria.

Com relação a escolaridade, o gráfico 3 demonstra que grande parte possui ensino superior, mas também existem entrevistados em outros níveis de escolaridade.

Gráfico 3: Escolaridade dos funcionários.



Fonte: elaboração própria.

Analisando o gráfico 4 abaixo, podemos observar que apenas 36% dos entrevistados são servidores do quadro efetivo. O que vai contra a NOB-RH/ SUAS, que preconiza que os trabalhadores do CRAS devem ser efetivos, pois é fundamental a baixa rotatividade de funcionários neste espaço, para garantir a continuidade dos serviços aos usuários.

Gráfico 4: Vínculo empregatício dos funcionários



Fonte: elaboração própria.

No gráfico 5, os entrevistados responderam questões relacionadas ao salário. Quando questionados se o seu salário satisfaz as necessidades básicas de vida a maioria discordou totalmente, demonstrando insatisfação com seus salários, principalmente os servidores, que recebem salário mínimo.

Já quando indagados se a remuneração é adequada ao trabalho que desempenham, a maior parte discorda totalmente, visto que os servidores que fazem parte da equipe técnica (assistentes sociais e psicólogas) da instituição, recebem seus salários abaixo do piso salarial para a categoria. Para Fernandes (1996 apud SANTOS, 2012, p. 54), a remuneração adequada é aquela necessária para o trabalhador viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive.

Gráfico 5: Grau de satisfação do salário dos funcionários



Fonte: elaboração própria.

Abaixo, podemos observar o gráfico que ilustra o resultado da pesquisa relacionada à gestão. Os servidores foram questionados se são tratados com respeito, independente de seus cargos, todos em sua maioria consideram que são tratados com respeito.

Quando indagados se a instituição é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus funcionários, a resposta em massa também foi positiva, podemos concluir com esse dado, que o coordenador da instituição é de fácil acesso, e que trata os servidores de igual pra igual.

Ao responderem a pergunta com relação às orientações que recebem serem claras e objetivas, 72% concordam, e 28% concordam totalmente, não havendo nenhuma resposta negativa neste aspecto.

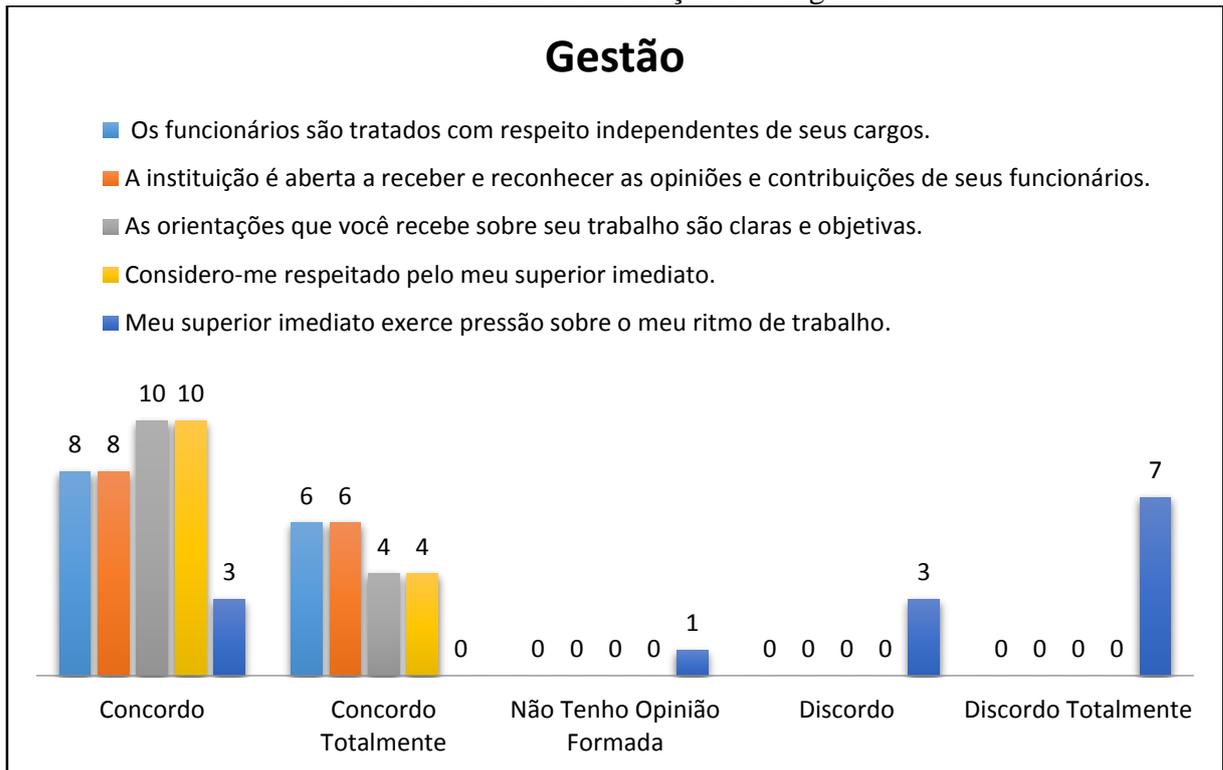
72% dos entrevistados concordam que se sentem respeitados pelo superior imediato, e 28% respectivamente concordam totalmente.

Dos 14 entrevistados, 10 discordaram que o superior imediato exerça pressão sobre o ritmo de trabalho, enquanto 3 pessoas concordaram que recebem sim pressão, 1 funcionário se manteve neutro. Este indicador nos leva a concluir que os funcionários desta instituição não trabalham sob pressão excessiva do superior imediato, e que provavelmente os que

responderam que trabalham sob pressão, seja pelo fato da responsabilidade de suas funções exigirem mais agilidade no processo.

Quando temos uma boa relação com o chefe e com as pessoas com as quais trabalhamos, isso torna o ambiente mais agradável e faz com que o trabalho seja mais proveitoso.

Gráfico 6: Grau de satisfação com a gestão

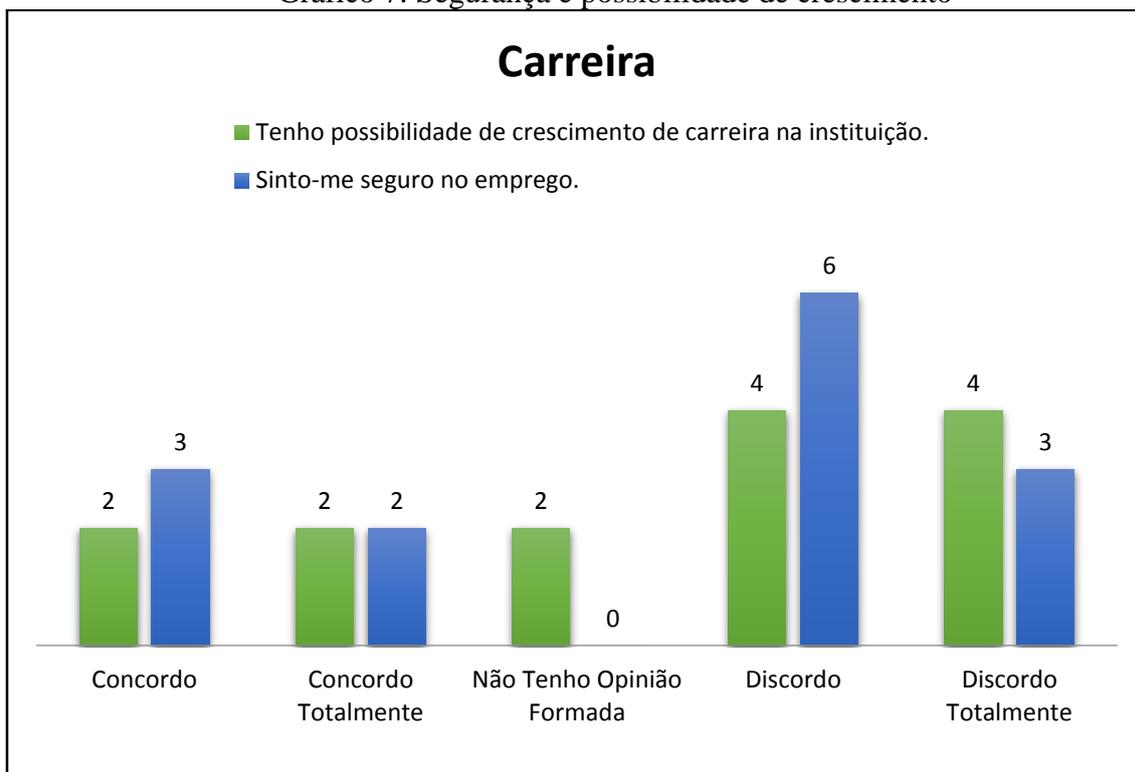


Fonte: elaboração própria.

No quesito carreira, os funcionários responderam questões relacionadas a possibilidade de crescimento de carreira e segurança no emprego. 58% dos respondentes consideram que não tem possibilidade de carreira na instituição. 28% acreditam que tem possibilidade de crescimento de carreira, e 14% mantiveram-se neutros.

Quando os funcionários foram indagados se se sentem seguros no emprego, a maioria discorda totalmente. Apenas 35% sentem-se seguros no emprego. Foi observado que os que se sentem seguros são funcionários do quadro efetivo. Neste aspecto, podemos concluir que a instituição não segue o que determina a NOB/RH SUAS, que toda equipe de referência do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos.

Gráfico 7: Segurança e possibilidade de crescimento



Fonte: elaboração própria.

No gráfico 8, sobre valorização profissional, os servidores quando questionados se a qualidade do trabalho é mais importante do que a quantidade, a maior parte (78,57%) opina que a qualidade do trabalho não é mais importante do que a quantidade. Apenas 14,28% concordam que a qualidade é mais importante, e 7,14% não têm opinião formada sobre o assunto.

Já quando indagados se existe reconhecimento pelos trabalhos bem feitos que realizam, a maioria constata que são reconhecidos pelo trabalho bem feito. Apenas uma pessoa discordou. Souza (2016, p.8) diz que “[...] o reconhecimento pelas conquistas de cada colaborador traz um excelente resultado no crescimento da organização”.

Ao responderem se o trabalho realizado dá um sentimento de realização profissional, 85,7% dos participantes da pesquisa consideram que seu trabalho os realiza profissionalmente, uma pessoa não tem opinião formada e uma discorda.

Perguntou-se aos funcionários se são recompensados quando apresentam desempenhos excelentes, e todos discordam (10) e discordam totalmente (4). Neste ambiente público, recompensar funcionários financeiramente ou material pelo seu desempenho torna-se inviável, pelo fato da coordenação não ter autonomia financeira, uma vez que a administração de recursos fica a cargo da Secretaria Municipal de Assistência Social. O modo mais viável de recompensa seria oferecer-lhes folgas.

Diante das respostas dos participantes da pesquisa podemos concluir que, de forma geral, os funcionários desta instituição reconhecem que são valorizados profissionalmente. Para Souza (2016, p. 5) “[...]é fundamental valorizar cada colaborador na empresa, pois através do desempenho e habilidade do mesmo, que a empresa alcança resultado mais produtivo, inovador e atinge excelentes resultados”.

Gráfico 8; Sentimento de valorização profissional



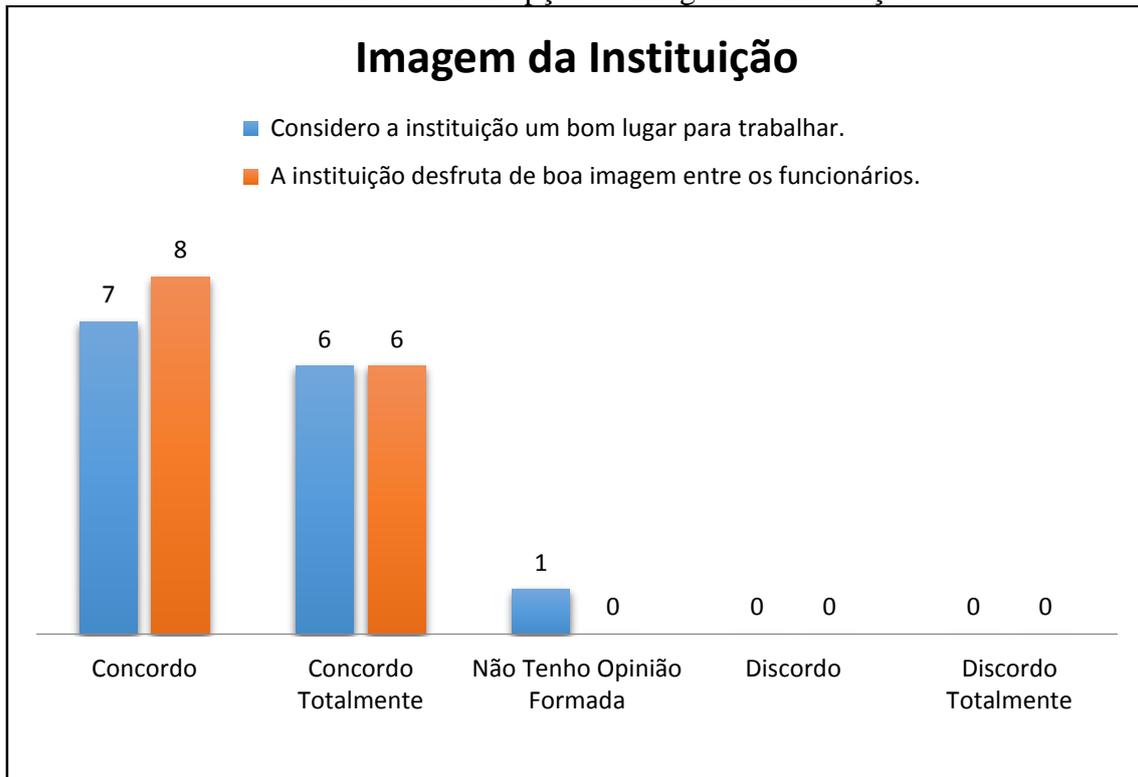
Fonte: elaboração própria.

No quesito imagem da instituição, os entrevistados responderam se consideram a instituição um bom lugar para trabalhar. 13 consideram que a instituição é um bom lugar para se trabalhar, apenas um respondente ficou neutro.

A resposta dos colaboradores com relação à imagem da instituição entre os funcionários, foi positiva. Todos responderam positivamente.

Quando as pessoas gostam da empresa onde trabalham, querem melhorar cada vez mais, investindo em cursos, especializações, e sentem-se motivados. Diante do exposto, podemos constatar que o CRAS Três Irmãs apresenta uma boa imagem perante seus funcionários.

Gráfico 9: Percepção da imagem da instituição



Fonte: elaboração própria.

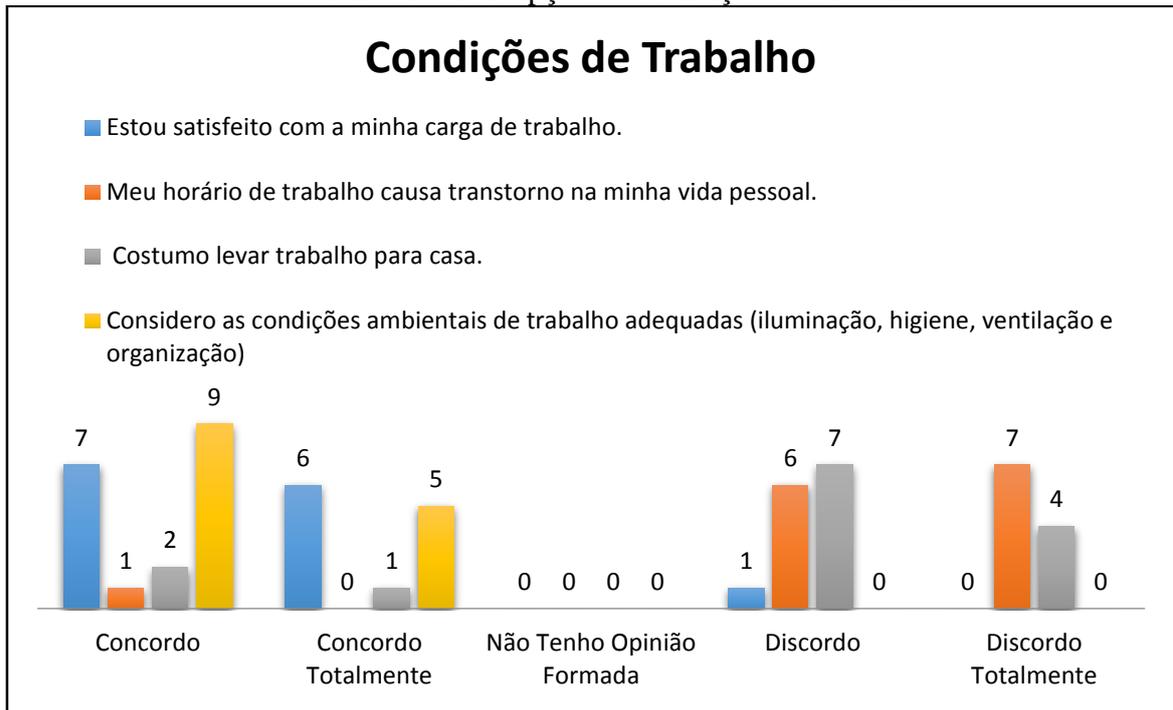
O gráfico 10 ilustra os resultados da pesquisa em relação à categoria condições de trabalho. A resposta dos funcionários em relação à satisfação com a carga de trabalho foi satisfatória. A maior parte (92,85%) dos funcionários concorda ou concorda totalmente.

Em relação ao horário de trabalho causar transtorno na vida pessoal, a maior parte dos entrevistados (13) discorda que o horário de trabalho causa transtornos na vida pessoal. Somente uma pessoa concorda, pelo fato de ter filhos pequenos e ser lactante, sentindo dificuldades na organização dos horários.

Quando indagados se costumam levar trabalho pra casa, 78% afirmam que não costumam levar trabalhos para casa. 3 pessoas dizem que costumam sim levar trabalho para casa, porém por opção, por se sentirem mais à vontade para elaborar os relatórios de visitas domiciliares em casa. Conforme Barretos (2008 apud SANTOS, 2016, p. 56) “o principal fator que provoca estresse no trabalho é a sobrecarga no trabalho e acúmulos de tarefas”.

Ao analisar o gráfico 10, vemos que as respostas dos colaboradores apresentaram resultados que indicam satisfação referente às condições ambientais do trabalho, pois 100% dos respondentes da pesquisa concordam.

Gráfico 10: Percepção das condições de trabalho

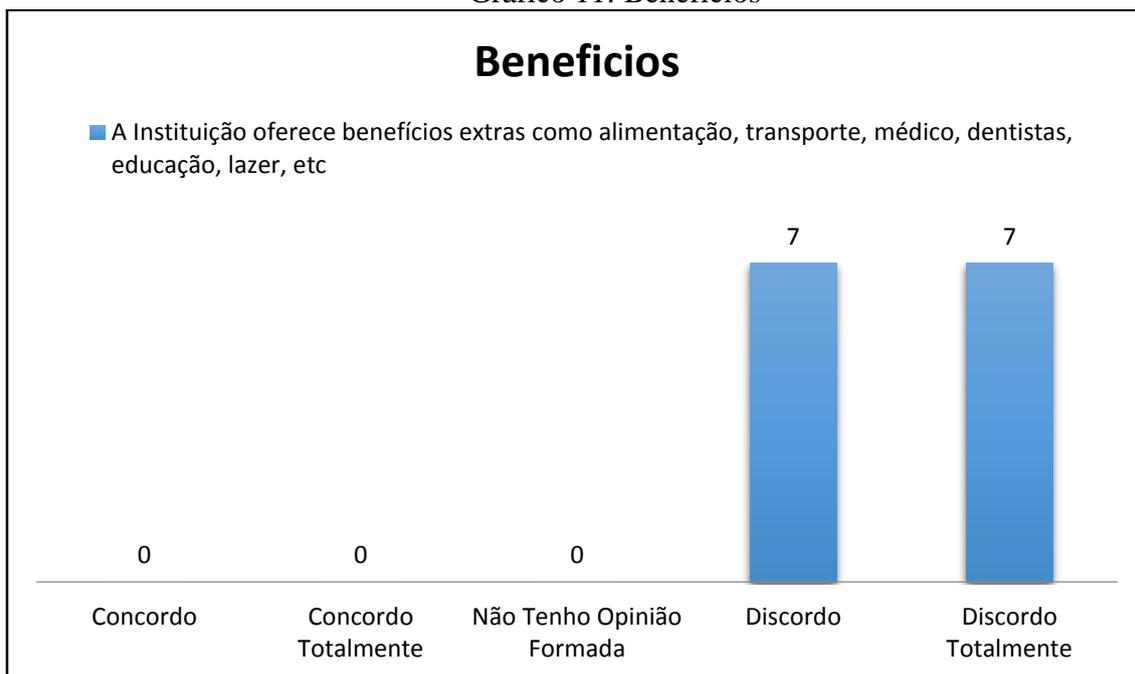


Fonte: elaboração própria.

O gráfico 11 demonstra insatisfação dos colaboradores em relação ao oferecimento de benefícios aos funcionários. Os funcionários efetivos apontam que serviços de dentista e vale transportes são oferecidos, porém tudo é descontado de seus salários. Já os funcionários contratados, apontam que sequer têm direito a férias, muito menos a benefícios.

Oferecer benefícios extras pode ser o diferencial para que o funcionário se sinta importante e valorizado, e ganham muito mais do que um clima organizacional.

Gráfico 11: Benefícios



Fonte: elaboração própria.

No questionário aplicado aos servidores do CRAS Três Irmãs, havia duas questões abertas, onde os funcionários tinham que citar duas razões pelas quais trabalham na instituição; e citar dois principais fatores que geram mais insatisfação no seu trabalho. As respostas estão nos gráficos 12 e 13.

Gráfico 12: Razões pelas quais trabalha na instituição



Fonte: elaboração própria.

Ao analisarmos o gráfico 12, vemos que os motivos mais citados foram: amor à profissão, opção citada por 7 servidores; estabilidade no emprego, escrita por 5 funcionários do quadro efetivo. Podemos observar que a segurança no emprego é sem dúvida um fator que eleva a QVT dos trabalhadores. Outro ponto abordado pelos servidores do CRAS Três Irmãos foi amor à profissão. Esse fator contribui para que a pessoa se sinta bem, relaciona-se melhor com ela mesma e com os outros.

Gráfico 13: Fatores que geram insatisfação no trabalho



Fonte: elaboração própria.

Dentre os fatores que geram mais insatisfação no trabalho, vimos que os mais citados foram baixo salário (15%), instabilidade no emprego (15%) e precarização dos vínculos trabalhistas (15%).

A remuneração satisfatória é essencial para que o trabalhador viva dignamente dentro das necessidades pessoais, sociais e econômicas do meio em que vive.

Os trabalhadores do CRAS, com exceção dos servidores efetivos, sentem-se inseguros no emprego, pois todos em sua maioria são servidores que foram contratados por interesse político, e a cada mudança de gestor do município as demissões são feitas em massa, prejudicando tanto os trabalhadores, como os usuários que de alguma forma sofrem tanto com a descontinuidade do atendimento, como com a perda dos vínculos dos usuários com os trabalhadores.

Não só na instituição CRAS Três Irmãs, mas em toda Prefeitura Municipal de Campina Grande, a maior parte dos servidores são contratados, sem os mínimos direitos como: décimo terceiro salário, férias, terço de férias, e até mesmo seguro-desemprego.

É percebido através do questionário aplicado aos funcionários do Centro de Referência da Assistência Social - CRAS Três Irmãs, que os fatores que mais necessitam de atenção são a

instabilidade no emprego, a precarização dos vínculos trabalhistas, e os baixos salários. França (2004 apud SANTOS, 2012, p. 68) afirma que “não é suficiente a decisão de melhorar a Qualidade de Vida no trabalho das organizações, deve-se identificar fatores e critérios que sustentem a formulação de modelos de implantação de projetos de QVT. A partir desse momento a pesquisa assume grande importância, pois verificam-se as categorias que necessitam de melhorias, amplia-se a compreensão do lado humano e aumenta-se a possibilidade de viver melhor no local de trabalho”.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho é resultado de estudo e pesquisa acerca da temática QVT, com o intuito de analisar os fatores relacionados a qualidade de vida no trabalho do CRAS Três Irmãs. A QVT é um assunto que tem ganhado espaço nas discussões científicas da atualidade e no meio empresarial. Vivemos em uma sociedade competitiva e egocêntrica, e no ambiente de trabalho não é diferente. É preciso encontrar um clima saudável nas organizações para que os empregados trabalhem motivados e comprometidos.

Neste estudo foi possível identificar que a gestão do CRAS busca tratar os servidores com respeito, independentemente dos cargos que ocupam, sem realizar pressão excessiva, sendo aberta a opiniões e sugestões. Porém, a gestora do CRAS fica de mãos atadas para gerar ações de QVT para os funcionários no que diz respeito a insumos, lazer, plano de benefícios, visto que os recursos da unidade não são administrados por ela, e toda ação nesse sentido, no serviço público demanda licitação.

Com relação à jornada de trabalho, foi percebido que esse fator não gera insatisfação nos funcionários. Porém, no que diz respeito à satisfação salarial e ao cumprimento dos direitos trabalhistas, verificamos que esses são pontos que geram insatisfação nos funcionários, vez que os salários são abaixo do piso salarial para algumas categorias (Psicólogos e Assistentes Sociais). Os trabalhadores da unidade CRAS Três Irmãs, com exceção dos efetivos, não têm os seus direitos garantidos, visto que são funcionários contratados, sem carteira assinada, sem direito a férias, décimo terceiro, seguro desemprego, entre outros.

Também foi possível observar que esta unidade do CRAS não funciona em sua totalidade de acordo com a NOB-RH/SUAS, visto que apenas uma pequena parte dos funcionários são efetivos e que esse é um fator que gera baixa QVT nesses funcionários, devido à insegurança no emprego.

Percebeu-se que, com tantas mudanças no quadro de funcionários, como ocorreu novamente em 2021, o serviço pode se tornar ineficiente para os usuários, visto que algumas funções como a de assistente administrativo e de auxiliar de serviços gerais, tem muitos funcionários, e outras funções como a de Psicologia e Serviço Social, necessitam de mais funcionários, para melhor atender o público. Além do mais, a unidade deixa de atender com excelência seus usuários, visto que o CRAS é insuficiente nas instruções das Orientações Técnicas do Centro de Referência da Assistência Social.

A busca da QVT deve ser constante, tanto na área de Gestão de Pessoas, como nas instituições, e pelo próprio servidor, embora as ações de QVT no serviço público sejam poucas, é possível aumentá-las para que os momentos passados em conjunto sejam agradáveis e permitam uma vida laboral de qualidade.

Em suma, a realização deste trabalho foi de grande valia, não só por contribuir para a conclusão do curso de Administração Pública, mas por observar que os estudos referentes a esta temática no campo científico brasileiro ainda deixam lacunas, bem como ações de QVT nas organizações. Para que haja um programa de QVT satisfatório, uma sugestão é consultar os funcionários e descobrir quais são suas necessidades reais, e quais as suas expectativas, e como eles avaliam a sua qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Mediante o exposto, sugerimos algumas propostas para melhorias dos serviços ofertados pelo CRAS, descritos abaixo:

O espaço físico do CRAS constitui fator determinante para o reconhecimento do CRAS como lócus no qual os direitos socioassistenciais são assegurados. Sendo assim, o ideal seria que fosse construída uma sede, resolvendo os impasses da instituição com relação ao aluguel do imóvel, evitando mudanças compulsórias de localização, constituindo uma unidade de referência para os usuários. Bem como teriam resolutividade a questão da acessibilidade, já que o espaço pode ser construído de forma adaptada aos usuários com deficiências e aos idosos. Outra vantagem que haveria com a construção de uma sede própria, é que o espaço passaria a contar com salas de atendimentos, copa, banheiros, sala administrativa, recepção e salas de uso coletivos com espaço.

Se não for possível a construção de uma nova sede, que sejam realizadas adaptações para que todos os ambientes sejam acessíveis a idosos e pessoas com deficiência, atendendo as normas de acessibilidade da ABNT.

É importante que seja afixada uma placa de identificação, garantindo a visibilidade da unidade e o acesso das famílias ao espaço.

Melhorar a divulgação dos serviços ofertados pelo CRAS, nos principais meios de comunicação, como internet, TV, jornais etc.

Melhorar os serviços de internet, incluindo material permanente, de consumo e recursos humanos necessários para atender adequadamente as demandas existentes.

Ampliação da equipe técnica, pois a área de abrangência é extensa, necessitando de profissionais de serviço social e psicologia, bem como pedagogo para atender a demanda de crianças no espaço do CRAS.

Contratação de novos servidores, visto que a NOB/RH determina que toda equipe de referência do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos, para que seja garantido a continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertados no CRAS.

No caso da não realização de concurso público, realizar processo seletivo regido pelos critérios da transparência, impessoalidade e capacidade técnica para o desenvolvimento das atribuições, de forma a encerrar a precarização dos vínculos de trabalho.

Equiparar as gratificações dos servidores que atuam nas proteções sociais, básica e especial, uma vez que o público atendido é o mesmo nas duas proteções.

Criação de novas unidades CRAS, aumentando o acesso da população aos serviços, e diminuindo as áreas de abrangência das demais unidades.

Capacitação e atualização, de forma continuada, para os servidores das unidades de assistência social e entidades da rede socioassistencial, para qualificação dos atendimentos e acompanhamentos dos usuários.

Aprimorar o trabalho em rede, articulando todos os segmentos disponíveis (esportivos, culturais, educacionais, saúde, socioassistências e outros), através de mapeamento e elaboração de referência e contra referência dos mesmos, assim compondo uma parceria de trabalho priorizando o atendimento das pessoas inseridas no cadastro único. É necessário garantir ações intersetoriais nas políticas públicas.

Aumentar o repasse destinado à concessão de benefícios eventuais do SUAS, para que estes possam ter um impacto significativo na diminuição da vulnerabilidade social.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Tania Gonçalves Ferreira Nobre. **Qualidade de Vida no Trabalho: preocupação também para servidores públicos?** Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/307837145_Qualidade_de_vida_no_trabalho_preocupacao_tambem_para_servidores_publicos_doi_105329RECADM20100901003> acesso em: julho de 2021.

ANAJUSTRA. **Qualidade de vida e serviço público: presidente da ABQV fala sobre o tema.** Disponível em: <<https://anajustrafederal.org.br/acervo/2020/12/82078-qualidade-de-vida-e-servico-publico-presidente-da-abqv-fala-sobre-o-tema.html>> Acesso em: julho de 2021.

BASTOS, Rennata De Souza Guarino, et al. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NO INSS/CAMPOS.** Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/234839835_QUALIDADE_DE_VIDA_NO_TRABALHO_NO_SERVICO_PUBLICO_UM_ESTUDO_DE_CASO_NO_INSSCAMPOS> Acesso em: julho de 2021.

Brasil. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **GESTÃO DO TRABALHO NO ÂMBITO DO SUAS: Uma contribuição Necessária.** Brasília, DF: MD; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 176 p. ; 23

Governo Federal. Ministério da Cidadania. **Centro de Referência de Assistência Social.** Disponível em: < <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos/desenvolvimento-social/assistencia-social/cras-centro-de-referencia-em-assistencia-social-1>> acesso em: julho de 2021.

DAMASCENO, Thalita Natasha Ferreira; ALEXANDRE, João Welliandre Carneiro - **A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO ÂMBITO DO SERVIÇO PÚBLICO: CONCEITOS E ANÁLISES.** Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/13235/1/2012_art_tnfdamasceno.pdf> Acesso em: junho de 2021.

FERREIRA, Stela da Silva. **NOB-RH Anotada e Comentada** – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 144p. ; 23

OLIVEIRA, José Arimatés & MEDEIROS, Maria da Penha Machado/**Gestão de Pessoas no Setor Público** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011. 184p. : il.

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – **CRAS/Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome.** 1. Ed. – Brasília: Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. 72 p.

SANTOS, Djenifer Francis Amaral Dos. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL TUCUNDUVA.** Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> acesso em: junho de 2021.

SOUZA, Alexandra Lara. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores Públicos estaduais da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social – SETAS na cidade de Campo Grande–MS.** Disponível em:

<<http://www.esab.edu.br/arquivos/monografias/monografia%204%20%20alexandra%20lara%20de%20souza.pdf>> Acesso em: maio de 2019.

SOUZA, Hellen Priscila Rocha Teixeira. **A IMPORTÂNCIA DE VALORIZAR OS COLABORADORES NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL.** Disponível em:

<http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_041.pdf> Acesso em: junho de 2021.

VASCONSELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Disponível em: <

<http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf> > acesso em: junho de 2021.

ZANELLA, Liane Carly Hermes, **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração** - Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009. 164 p.: il

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

UEPB
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CRAS, SITUADO NO BAIRRO DAS MALVINAS, NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE- PB.

Prezados,

Esse questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso em Administração Pública (Bacharelado), e tem como objetivo analisar os fatores que prejudicam a qualidade de vida no trabalho, no Centro de referência da assistência social- CRAS situado no bairro da Três Irmãs, na Cidade de Campina Grande - Paraíba.

Sua contribuição será de fundamental importância.

I – Dados de Identificação:

1- Sexo:

F () M ()

2- Faixa etária de idade:

Menor de 18 anos () 18 a 30 anos () 31 a 40 anos () 41 a 50 anos () 51 a 60 anos () Mais de 60 anos ()

3- Escolaridade:

Ensino Fundamental () Ensino médio () Superior () Pós Graduação()

4- Vínculo empregatício:

Servidor Contratado () Servidor Efetivo ()

Para as próximas questões atribua um grau de concordância segundo a escala apresentada abaixo:

C=Concordo / CT= Concordo Totalmente / NTOF=Não Tenho Opinião formada / D=Discordo / DT=Discordo Totalmente.

II – Salário:

5- O meu salário satisfaz as minhas necessidades básicas de vida.

C () CT () NTOF () D () DT ()

6- Minha remuneração é adequada ao que faço.

C () CT () NTOF () D () DT ()

III – Gestão:

7- Os funcionários são tratados com respeito independentes de seus cargos.

C () CT () NTOF () D () DT ()

8- A instituição é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus funcionários.

C () CT () NTOF () D () DT ()

9- As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas.

C () CT () NTOF () D () DT ()

10- Considero-me respeitado pelo meu superior imediato.

C () CT () NTOF () D () DT ()

11- Meu superior imediato exerce pressão sobre o meu ritmo de trabalho.

C () CT () NTOF () D () DT ()

IV – Carreira:

12- Tenho possibilidade de crescimento de carreira na instituição.

C () CT () NTOF () D () DT ()

13- Sinto-me seguro no emprego.

C () CT () NTOF () D () DT ()

V – Valorização Profissional:

14- A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que sua quantidade.

C () CT () NTOF () D () DT ()

15- Existe reconhecimento pelos trabalhos bem feitos pelos funcionários?

C () CT () NTOF () D () DT ()

16- O meu trabalho me dá um sentimento de realização profissional.

C () CT () NTOF () D () DT ()

17- Sou recompensado quando apresento desempenhos excelentes.

C () CT () NTOF () D () DT ()

VI – Imagem da Instituição:

18- Considero a instituição um bom lugar para trabalhar.

C () CT () NTOF () D () DT ()

19- A instituição desfruta de boa imagem entre os funcionários.

C () CT () NTOF () D () DT ()

VII – Condições de Trabalho:

20- Estou satisfeito com a minha carga de trabalho.

C () CT () NTOF () D () DT ()

21- Meu horário de trabalho causa transtorno na minha vida pessoal.

C () CT () NTOF () D () DT ()

22- Costumo levar trabalho para casa.

C () CT () NTOF () D () DT ()

23- Considero as condições ambientais de trabalho adequadas (iluminação, higiene, ventilação e organização).

C () CT () NTOF () D () DT ()

VIII – Benefícios:

24- A Instituição oferece benefícios extras como alimentação, transporte, médico, dentistas, educação, lazer, etc.

C () CT () NTOF () D () DT ()

25- Cite duas principais razões pelas quais você trabalha na instituição:

26- Cite dois principais fatores que geram mais insatisfação no seu trabalho:
