

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS**

FUMIE ETO

**O TRABALHO DO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA FCHS – UNESP FRANCA:
rebatimentos na qualidade de vida e no trabalho**

FRANCA

2011

FUMIE ETO

**O TRABALHO DO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA FCHS – UNESP FRANCA:
rebatimentos na qualidade de vida e no trabalho**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do título de Doutor em Serviço Social. Área de Concentração: Serviço Social: Trabalho e Sociedade. Linha de Pesquisa: Serviço Social: Mundo do Trabalho.

Orientadora: Profa. Dra. Helen Barbosa Raiz Engler

FRANCA

2011

Eto, Fumie

O trabalho do técnico-administrativo da FCHS – Unesp Franca:
rebatimentos na qualidade de vida e no trabalho / Fumie Eto.

–Franca : [s.n.], 2011

121 f.

Tese (Doutorado em Serviço Social).Universidade Estadual
Paulista. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

Orientador: Helen Barbosa Raiz Engler

1. Serviço Social – Empresa. 2. Trabalho e trabalhadores –
Qualidade de vida – Unesp – Campus de Franca. I. Título

CDD – 362.85

FUMIE ETO

**O TRABALHO DO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA FCHS – UNESP FRANCA:
rebatimentos na qualidade de vida e no trabalho**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do título de Doutor em Serviço Social. Área de Concentração: Serviço Social: Trabalho e Sociedade. Linha de Pesquisa: Serviço Social: Mundo do Trabalho.

BANCA EXAMINADORA

**Presidente: _____
Prof. Dra. Helen Barbosa Raiz Engler**

**1º Examinador : _____
Prof. Dr. Ubaldo da Silveira – UNESP/Franca-SP**

**2º Examinador: _____
Prof. Dr. Mário José Filho – UNESP/ Franca-SP**

**3º Examinador: _____
Prof. Dra. Josiane Julião Alves de Oliveira – UNIFEV-SP**

**4º Examinador: _____
Prof. Dra. Rita de Cássia L. de Ol. Mendes – UNIFEG-MG**

Franca, 27 de junho de 2011.

Dedico esse trabalho ao meu pai, que sempre incentivou seus filhos e não mediu esforços para que tivessem uma formação universitária, por acreditar que a herança mais valiosa que poderia deixar seria a educação formal e informal, baseada no amor e união da família, na amizade, na solidariedade, respeito pelo próximo e trabalho digno.

AGRADECIMENTOS

“Se o desafio era enorme, as motivações eram grandiosas, somadas às espontâneas generosidades que fizeram possível a transformação de instantâneos momentos de angústia e sofrimento em uma estrada larga, margeada de flores, frutos e frondosas árvores! Uma estrada toda verde – repleta de cheiros, cores, e sons – cujo nome é esperança e cuja base é a busca de saberes, representada por um *feixe de possíveis*...a partir da formação no trabalho.” Maria de Fátima Lobato Tavares

Minha família.... Meu maior agradecimento é dirigido aos meus pais (otôossan e okaasan), por terem sido o contínuo amor e apoio em todos estes anos, ensinando-me, principalmente, a importância da construção e coerência de meus próprios valores. Aos meus irmãos, cunhadas, primas e sobrinhos, por proporcionarem intensamente a felicidade de estarmos juntos. Meu muito obrigada pela compreensão quanto ao afastamento e ausência em momentos especiais. Mesmo estando distantes fizeram chegar, de diversas formas, seus incentivos e carinhosos cuidados.

Agradeço, imensamente a orientadora Profa. Helen por seus ensinamentos, humanidade, compreensão, confiança e estímulo, demonstrados durante todo o processo do Programa de Pós-graduação e construção da tese.

Aos meus amigos de diversos espaços e diversos tempos que, de uma forma ou de outra, contribuíram, com sua amizade, na formação de uma verdadeira rede de solidariedade e afeto. Gostaria de expressar minha profunda gratidão: Adriana, Alexandre, Alencar, Ana Cristina, Carmem, Fernanda, Flávia, Isabel, Juliana, Laice, Marta, Meire, Sandra, Sérgio.

Aos docentes do Programa de Pós-graduação em Serviço Social, que, durante o cumprimento de créditos, Canôas, Helen, Lôlo, Prof. Alcides, Profa. Cleuza Santos e Pe.Mário, proporcionaram a arte de pensar e construir o saber, que exigiu rigor e disciplina, e, ainda fortaleceram e ampliaram os laços entre discentes e docentes, tornando prazerosos os encontros.

Aos trabalhadores técnicos-administrativos da Unesp, que se dispuseram a ser sujeitos da minha pesquisa e, mais do que isso, fazem parte e contribuem para que o meu espaço de trabalho seja cheio de sentidos e realizações pessoais e profissionais. Cito, de forma especial, os trabalhadores da Seção Técnica de Saúde, Pós-Graduação, Biblioteca, Restaurante Universitário e as amigas Assistentes Sociais Lucimary e Nayara; Carlos Bernardes, Núbia, Gigi e Luzinete, pelo apoio nos momentos cruciais da elaboração da Tese.

Compartilho esse momento também com os docentes do Curso de Serviço Social do UNIFEG-MG, amigos e companheiros da arte de ensinar.

Aos integrantes e Professoras Coordenadoras dos Grupos: Mentalidades e Trabalho, Profa. Dra. Helen Barbosa Raiz Engler; e QUAVISSS, Profa. Dra. Iris Fenner Bertani; que contribuíram de forma imprescindível para minha inserção na pesquisa e na docência.

Eu sei, mas não devia

Eu sei que a gente se acostuma. Mas não devia.

A gente se acostuma a morar em apartamentos de fundos e a não ter outra vista que não as janelas ao redor. E, porque não tem vista, logo se acostuma a não olhar para fora. E, porque não olha para fora, logo se acostuma a não abrir de todo as cortinas. E, porque não abre as cortinas, logo se acostuma a acender mais cedo a luz. E, à medida que se acostuma, esquece o sol, esquece o ar, esquece a amplitude.

A gente se acostuma a acordar de manhã sobressaltado porque está na hora. A tomar o café correndo porque está atrasado. A ler o jornal no ônibus porque não pode perder o tempo da viagem. A comer sanduíche porque não dá para almoçar. A sair do trabalho porque já é noite. A cochilar no ônibus porque está cansado. A deitar cedo e dormir pesado sem ter vivido o dia.

A gente se acostuma a abrir o jornal e a ler sobre a guerra. E, aceitando a guerra, aceita os mortos e que haja números para os mortos. E, aceitando os números, aceita não acreditar nas negociações de paz. E, não acreditando nas negociações de paz, aceita ler todo dia da guerra, dos números, da longa duração.

A gente se acostuma a esperar o dia inteiro e ouvir no telefone: hoje não posso ir. A sorrir para as pessoas sem receber um sorriso de volta. A ser ignorado quando precisava tanto ser visto.

A gente se acostuma a pagar por tudo o que deseja e o de que necessita. E a lutar para ganhar o dinheiro com que pagar. E a ganhar menos do que precisa. E a fazer fila para pagar. E a pagar mais do que as coisas valem. E a saber que cada vez pagar mais. E a procurar mais trabalho, para ganhar mais dinheiro, para ter com que pagar nas filas em que se cobra.

A gente se acostuma a andar na rua e ver cartazes. A abrir as revistas e ver anúncios. A ligar a televisão e assistir a comerciais. A ir ao cinema e engolir publicidade. A ser instigado, conduzido, desorientado, lançado na infundável catarata dos produtos.

A gente se acostuma à poluição. Às salas fechadas de ar condicionado e cheiro de cigarro. À luz artificial de ligeiro tremor. Ao choque que os olhos levam na luz natural. Às bactérias da água potável. À contaminação da água do mar. À lenta morte dos rios. Se acostuma a não ouvir passarinho, a não ter galo de madrugada, a temer a hidrofobia dos cães, a não colher fruta no pé, a não ter sequer uma planta.

A gente se acostuma a coisas demais, para não sofrer. Em doses pequenas, tentando não perceber, vai afastando uma dor aqui, um ressentimento ali, uma revolta acolá. Se o cinema está cheio, a gente senta na primeira fila e torce um pouco o pescoço. Se a praia está contaminada, a gente molha só os pés e sua no resto do corpo. Se o trabalho está duro, a gente se consola pensando no fim de semana. E se no fim de semana não há muito o que fazer a gente vai dormir cedo e ainda fica satisfeito porque tem sempre sono atrasado.

A gente se acostuma para não se ralar na aspereza, para preservar a pele. Se acostuma para evitar feridas, sangramentos, para esquivar-se de faca e baioneta, para poupar o peito. A gente se acostuma para poupar a vida. Que aos poucos se gasta, e que, gasta de tanto acostumar, se perde de si mesma.

Marina Colasanti - 1972

ETO, Fumie. **O trabalho do técnico-administrativo da FCHS – UNESP Franca: rebatimentos na qualidade de vida e no trabalho.** 2011. 121 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2011.

RESUMO

O presente estudo consistiu em compreender a representação dos trabalhadores técnicos-administrativos da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - Câmpus de Franca, sobre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho e também, entender e explicar o sentido do trabalho no cotidiano organizacional, e como apresenta-se na qualidade de vida e na qualidade de vida no trabalho dos referidos trabalhadores. As mudanças no mundo do trabalho refletem uma dimensão que se apresenta sob a forma da reestruturação produtiva, em suas múltiplas variantes concretas, no sistema de produção das necessidades sociais e autorreprodução do capital. Todas as formas particulares de técnicas e gestão organizacional do processo de trabalho trazem, como consequências imediatas, a precarização e a intensificação do trabalho. A busca em apreender dialeticamente as particularidades das formas sociais de relações de trabalho é fundamental para compreender os processos e a centralidade do trabalho no cotidiano organizacional. Na pesquisa foi utilizada a abordagem quantitativa para traçar o perfil dos sujeitos, quanto a idade, sexo, formação escolar, média da faixa salarial, composição familiar, função e tempo de trabalho e, também, para mensurar a qualidade de vida de todo o universo dos sujeitos da pesquisa. Utilizou-se da pesquisa qualitativa, por meio da entrevista individual, com uso do gravador para capturar as falas dos e trabalhadores, com roteiro semiestruturado de questões norteadoras e consideradas fundamentais para o desenvolvimento do objeto de pesquisa. Optou-se pela análise do conteúdo das entrevistas, para evidenciar as categorias significativas baseadas nos questionamentos que nortearam este estudo: a representação da qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho dos técnico-administrativos da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” -Câmpus de Franca. Além disso, o estudo teve como propósito, no âmbito organizacional, desvelar as interferências que ocorrem no processo de trabalho dos trabalhadores que inviabilizam ter uma vida mais saudável, visto que o trabalho possui importância vital em nossas vidas e dedicamos a ele parte considerável de nosso tempo. Portanto, os tipos de relacionamentos que estabelecemos nesta área influenciam diretamente em outros aspectos de nossa existência.

Palavras-chave: trabalho. qualidade de vida. qualidade de vida no trabalho.

ETO, Fumie. **The work of the technical-administrative workers from FCHS-UNESP Franca: impacts in life and work quality.** 2011. 121p. Thesis (PhD in Social Service) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2011.

ABSTRACT

The current study consist of understanding the representation of the technical-administrative workers from Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” Campus from Franca, about the quality of life and quality of life at work and also to understand and explain the meaning of it in the organization and how it impacts in life and work life for these workers. The changes in work reflect in a dimension that is presented as a productive restructuration in all multiple concrete variants in production system of social needs and auto-reproduction of capital. All particular kind of techniques and organizational management of work process bring as one of the immediate consequences the precariousness and intensification of work. The search for learning in dialectic way all the particularities of new social relationships at work is essential to understanding the processes and the centrality of work in the organizational quotidian. In the research a quantitative view was used to map the individual profiles, regarding to sex, scholarship background, salary average, family composition, function and work background, and also to evaluate the quality of life in whole researched group. A qualitative research was used, through individual interviews, with a semi-structured script of guiding questions, considered fundamental for the development of the research objectives. The decision was to analyze the interviews content, to let evident the significant categories based on the questions around this study; the quality of life representation and the quality of work life of the technical-administrative workers from Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” –Campus from Franca. Besides, this study had as a purpose in the organization to disclose the interferences that occur in the workers life, that make keep them from a health life, considering that work has a vital significance in our lives and consumes an huge part of our time. So the kind of relationship that we establish has a direct influence in other aspects or our lives.

Keywords: work. quality of life. quality of life at the work place.

ETO, Fumie. **Le travail du technicien administratif de FCHS - UNESP Franca: apports dans la capacité de vie et dans le travail.** 2011. 121 f. Thèse (Doctorat en Service Social) - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2011.

RÉSUMÉ

Cette étude constitue à comprendre la représentation des fonctionnaires technicien administratifs de Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - Campus de Franca, sur qualité de vie et de qualité de vie dans le travail et aussi, comprendre et expliquer le sens du travail organisationnel au jour le jour, et comment elle se présente dans la capacité de vie et dans la capacité de vie dans le travail desdits fonctionnaires. Les changements dans le monde du travail reflètent une dimension qui se présente sous la forme de la réorganisation productive dans leurs multiples variantes concrètes dans le système de production des nécessités sociales et de l'auto-reproduction du capital. Toutes les formes particulières de techniques et la gestion organisationnelle du processus de travail apportent comme des conséquences immédiates la precarisation et l'intensification du travail. La recherche à appréhender dialectiquement les particularités des nouvelles formes sociales de relations de travail est fondamentale pour comprendre les processus et la centralité du travail dans l'quotidien organisationnel. Dans la recherche il s'est utilisé de l'abordage quantitatif pour tracer le profil des sujets, concernant, l'âge, le sexe, la formation scolaire, moyenne du niveau salariale, de la composition familiale, de la fonction et du temps de travail et, aussi, pour mesurer la qualité de vie de tout l'univers des sujets de la recherche. Il s'est utilisé de la recherche qualitative, au moyen de l'entrevue individuelle, avec du manuscrit semi-structuré de questions directionnées et considérées fondamentales pour le développement de l'objet de recherche. Il s'est opté par l'analyse du contenu des entrevues, pour prouver les catégories significatives basées sur les questionnements qui ont guidé cette étude ; la représentation de la qualité de vie et de la qualité de vie dans le travail des techniciens administratifs de Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - Campus de Franca. En outre, l'étude a eu comme intention dans le contexte organisationnel, dévoiler les interférences qui se produisent dans la procédure de travail des fonctionnaires qui rend impraticable à avoir une vie plus saine, vu que le travail possède de l'importance essentielle dans nos vies et nous y passons partie considérable de notre temps, donc les types de relations que nous établissons dans ce secteur influencent directement dans d'autres aspects de notre existence.

Mots clé: travail. qualité de vie. qualité de vie dans le travail.

LISTA DE SIGLAS

ASUCAF	Associação dos Servidores da UNESP Câmpus de Franca
CCQs	Círculos de Controle de Qualidade
CCI	Centro de Convivência Infantil
COSTSA	Coordenadoria de Saúde e Segurança do Trabalhador e Sustentabilidade Ambiental
FATEC	Faculdade de Tecnologia de São Paulo
FCHS	Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
PGSST	Programa Geral de Saúde e Segurança do Trabalhador
PNDU	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RDIDP	Regime de Dedicção Integral à Docência e à Pesquisa
SOC	Software Integrado de Gestão Ocupacional
STDARH	Seção Técnica de Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos
STS	Seção Técnica de Saúde
UNAMOS	Unidade de Atendimento Médico, Odontológico e Social
UNESP	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
UNIFACEF	Centro Universitário da Faculdade de Ciências Econômicas de Franca
UNIFRAN	Universidade de Franca
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
DOE	Diário Oficial do Estado de São Paulo
PGR	Programa de Gerenciamento de Resíduos

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária.....	77
Gráfico 2 - Tempo de trabalho na Unesp.....	78
Gráfico 3 - Média de salários.....	78
Gráfico 4 - Situação habitacional.....	79
Gráfico 5 - Quantitativo de Pessoas que Residem com o trabalhador.....	79
Gráfico 6 - Grau de escolaridade dos trabalhadores	80
Gráfico 7 - Como você avaliaria sua qualidade de vida?.....	82
Gráfico 8 - Serviços de saúde utilizados pelos trabalhadores.....	84
Gráfico 9 - Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	85
Gráfico 10 - Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?	85
Gráfico 11 - O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	86
Gráfico 12 - Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?	86
Gráfico 13 - O quanto você aproveita sua vida?	87
Gráfico 14 - Em que medida você acha que sua vida tem sentido?	87
Gráfico 15 - Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?	88
Gráfico 16 - Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?...	88
Gráfico 17 - Quão bem você é capaz de se locomover?.....	89
Gráfico 18 - Você é capaz de aceitar sua aparência?	89
Gráfico 19 - Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?.....	90
Gráfico 20 - O quanto você consegue se concentrar?	90
Gráfico 21 - Quão seguro você se sente em sua vida diária?	91
Gráfico 22 - Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?.....	91
Gráfico 23 - Você tem energia suficiente para o seu dia a dia?	92
Gráfico 24 - Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?.....	92
Gráfico 25 - Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?.....	93

Gráfico 26 - Quão satisfeito(a) você está com a sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?.....	93
Gráfico 27 - Quão satisfeito(a) você está com a sua capacidade para o trabalho?	94
Gráfico 28 - Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	94
Gráfico 29 - Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?	95
Gráfico 30 - Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?.....	95
Gráfico 31 - Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?	96
Gráfico 32 - Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	96

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler	50
Tabela 2 - Modelo de Walton para aferição da QVT	52
Tabela 3 - Estrutura Administrativa	69
Tabela 4 - Funções da área administrativa na FCHS; o nível de escolaridade exigido (Ensino Superior Completo-E.S.C.; Ensino Médio Completo-E.M.C. e Ensino Fundamental Completo-E.F.C.); tipo de vínculo e número de trabalhadores.....	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Localização Geográfica das Unidades da UNESP.....	67
---	-----------

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	16
CAPÍTULO 1 AS DIMENSÕES DO TRABALHO E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA.....	20
1.1 A origem do trabalho e as divisões sociais no trabalho.....	20
1.2 As transformações no mundo do trabalho sobre a lógica do capital.....	28
CAPÍTULO 2 QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO NA ÁREA ORGANIZACIONAL	41
2.1 Qualidade de vida em debate	41
2.2 As diversas abordagens de Qualidade de vida no trabalho (QVT)	46
2.3 A cultura organizacional e a organização pública	55
CAPÍTULO 3 QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO DO TRABALHADOR TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS	63
3.1 Cenário da pesquisa	63
3.2 Procedimentos metodológicos: o percurso da pesquisa.....	70
3.2.1 Conhecendo os sujeitos da pesquisa: os trabalhadores técnicos- administrativos	74
3.2.2 As categorias fundantes da pesquisa.....	81
3.2.2.1 Qualidade de vida.....	81
3.2.2.2 Qualidade de vida no trabalho.....	97
CONSIDERAÇÕES FINAIS	103

REFERÊNCIAS.....	108
-------------------------	------------

APÊNDICES

APÊNDICE A - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DOS PESQUISADORES	114
---	------------

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)...	115
--	------------

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO	116
---	------------

APÊNDICE D - INSTRUMENTAL WHOQOL - ABREVIADO	117
---	------------

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este estudo surgiu através da necessidade de aproximações teóricas para o entendimento das mudanças vivenciadas num mundo de relações, que atingiu os mais variados segmentos organizacionais, pessoas e sociedade em geral.

As indagações iniciais surgiram no desenvolvimento da prática profissional da pesquisadora, Assistente Social há 18 anos na Seção Técnica de Saúde (STS) da Faculdade Ciências Humanas e Sociais (FCHS)¹, da Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho - UNESP Câmpus de Franca, que, ao vivenciar inúmeras indagações no interior da organização pública, como conflitos nas relações de trabalho, estranhamento e desmotivação no processo do trabalho, percebeu a necessidade de compreender as representações do trabalho, da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho que perpassam o cotidiano dos trabalhadores técnico-administrativos da referida unidade.

Cabe destacar que a pesquisa vem de encontro ao projeto institucional da Coordenadoria de Saúde e Segurança do Trabalhador e Sustentabilidade Ambiental (COSTSA) da UNESP, que tem por objetivo “Coordenar e administrar a implementação de políticas e programas para a promoção de saúde e segurança do trabalhador e sustentabilidade ambiental”, descritos no Art. 3º da Resolução Unesp-62, de 22-12-2010, e, ainda, com a redefinição das atribuições e objetivos das STS’s de acordo com a Portaria Unesp-89, de 5-3-2009:

1. Realizar ações de promoção da saúde em seu conceito mais amplo, incluindo o bem-estar físico, mental e social, visando a comunidade interna e externa;
2. Promover medidas de prevenção de doenças e de acidentes.
3. Agir na recuperação da plenitude da saúde, atendendo à demanda de consultas, em nível de atenção primária, orientando e encaminhando pacientes para profissionais e instituições quando o tratamento exigir outros

¹ A STS, anteriormente denominada Unidade de Atendimento Médico, Odontológico e Social (UNAMOS), transformou-se em Seção Técnica de Saúde, por meio da Resolução Unesp-36 de 18-5-2009, e o nome da Faculdade de História, Direito e Serviço Social mudou para Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, por meio da Resolução Unesp nº 37, de 14-9-2010.

As UNAMOS, integrantes de um Projeto da Reitoria da Unesp, foram implantadas em dezesseis unidades universitárias a partir de 1992, como prestadora de serviço de saúde de atenção primária à sua população acadêmica. A idéia inicial dos gestores da época era de se criar um sistema próprio de saúde da Unesp, nos moldes da estrutura organizacional da rede do Sistema Único de Saúde (SUS) sem os seus vícios e ineficiência. A UNAMOS de Franca iniciou suas atividades em outubro de 1992 com os seguintes profissionais: assistente social, auxiliar de enfermagem, enfermeira e três médicos nas seguintes especialidades: clínica médica, ginecologia obstetrícia e pediatria. (ETO; SARAIVA, 2006, p. 149).

níveis de atendimento médico, e acompanhando o tratamento que esteja sendo realizado por outro especialista ou serviço médico.

4. Desenvolver programas de saúde e de qualidade de vida; estimular ações que visem a melhoria da qualidade do trabalho, estabelecendo quando for o caso, parceria com outras áreas da universidade e instituições públicas ou privadas.

5. Realizar os procedimentos indicados pelo Programa Geral de Saúde e Segurança do Trabalhador (PGSST), incluindo o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

6. Realizar exames médicos de saúde ocupacional, inclusive exames admissionais, periódicos, de retorno ao trabalho e demissionais, além de exames específicos que sejam indicados pelo PGSST.

7. Participar ativamente das campanhas e programas organizados pelas comissões de saúde e segurança no trabalho que integram o PGSST.

8. Apoiar e participar das ações das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA), integrando-as à obtenção dos objetivos da UNAMOS.

9. Atuar nos processos de identificação e controle de riscos à saúde associados ou não ao trabalho.

10. Participar da identificação e controle de procedimentos que causem prejuízo ao meio ambiente, em conjunto com o PGSST e o Programa de Gerenciamento de Resíduos (PGR).

11. Organizar, orientar e executar os procedimentos necessários para a realização de exames médico-periciais, inclusive de juntas médicas.

12. Fomentar parcerias com a iniciativa pública e privada, nos âmbitos municipal, estadual e federal, assim como no plano internacional.

13. Atuar nos processos de transformação social e organizacional relacionados à área. (UNESP, 2009a, online).

Como o trabalho possui importância vital em nossas vidas e dedicamos a ele parte considerável de nosso tempo, os tipos de relacionamentos que estabelecemos nesta área influenciam diretamente em outros aspectos de nossa existência.

Nesse sentido, o profissional do Serviço Social pode contribuir nos processos de trabalho das organizações de forma inter e multidisciplinar, por meio de interação e participação em programas de qualidade de vida, que constituem desafios para organizações, trabalhadores e profissionais pela complexidade das variáveis envolvidas: saúde, habitação, lazer, cultura, educação, segurança e bem-estar das pessoas e da coletividade. Trata-se de um movimento de construção de uma mentalidade de valorização do ser humano como fundamento de toda a vida em sociedade.

Dentro deste contexto, o objeto de estudo desta pesquisa é apreender os modos pelas quais os trabalhadores técnicos-administrativos compreendem a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho; o como objetivo principal é entender e explicar o sentido do trabalho no cotidiano organizacional, e como ele

apresenta-se na qualidade de vida e na qualidade de vida no trabalho dos referidos trabalhadores técnico-administrativos da FCHS – Unesp Câmpus de Franca.

A área organizacional é um dos espaços ocupacionais do Serviço Social desde os primórdios, e as alterações verificadas nestes espaços têm raízes nos processos sociais constituídos historicamente. Conforme Iamamoto (2008), retratam ainda as particulares condições e relações de trabalho que prevalecem na sociedade brasileira nesses tempos de profunda alteração da base técnica da produção com a informática, a biotecnologia, a robótica e outras inovações tecnológicas e organizacionais, que potencializam a produtividade e a intensificação do trabalho.

Desta forma, o primeiro capítulo trata da abordagem das dimensões do trabalho e a reestruturação produtiva, onde retomou-se a origem do trabalho, bem como suas divisões sociais; as transformações no mundo do trabalho sobre a lógica do capital.

Compreendendo-se, conforme Antunes (1999), que as mudanças no mundo do trabalho refletem uma dimensão que se apresenta sob a forma da reestruturação produtiva em suas múltiplas variantes concretas, no sistema de produção das necessidades sociais e autorreprodução do capital. Desta dimensão emerge um aspecto estrutural da crise do capital, que resulta no conjunto de respostas mais imediatas à lógica destrutiva do capital, bem como seus efeitos nefastos para o metabolismo social. Um exemplo dessa adequação do capital às suas bases materiais de produção é a reestruturação produtiva no Brasil, que combina, em seu processo, elementos tradicionais do fordismo com as técnicas de produção flexível.

Todas essas formas particulares de técnicas e gestão organizacional do processo de trabalho, neste contexto, trazem, como consequências imediatas para a classe trabalhadora, a sua heterogeneização, complexificação e fragmentação, e, como acentua Antunes (1999), a precarização e a intensificação do trabalho, gerando uma espécie de combinação de formas de subordinação real que se apropriam de elementos da subordinação formal do trabalho ao capital. Essa busca em apreender dialeticamente as particularidades das formas sociais de relações de

trabalho, faz com que haja a compreensão dos processos e da centralidade do trabalho no cotidiano organizacional.

No segundo capítulo, foi estudada a compreensão sobre qualidade de vida e de trabalho na área organizacional, o que retomou os debates teóricos sobre qualidade de vida, as diversas abordagens sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) e também a cultura organizacional e a organização pública. Foi feita uma retrospectiva do conceito e da contribuição dada por alguns pesquisadores desse campo de estudo e as suas dimensões. O esforço empreendido pelas organizações para sobreviver tem sido intenso, bem como o desgaste e o “sacrifício” direcionados ao trabalhador.

O terceiro capítulo trata-se da pesquisa de campo propriamente dita. Contextualiza-se o cenário no qual foi desenvolvida a pesquisa: Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), cidade de Franca, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais (FCHS – Câmpus de Franca). Foram apresentados os procedimentos metodológicos e o percurso necessário para realização da pesquisa, bem como os dados que permitiram conhecer os sujeitos da pesquisa e, por fim, houve a análise de conteúdo, cujo objetivo foi evidenciar as categorias significativas baseadas nos questionamentos que nortearam este estudo: a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores técnicos-administrativos da FCHS.

Por último, foram apresentadas as considerações finais, advindas de reflexões de todo esse período de construção do conhecimento. Houve oportunidade de tecer considerações com o intuito de contribuir para, no âmbito organizacional, desvelar as interferências que ocorrem no processo de trabalho dos trabalhadores que inviabiliza a ter uma vida mais saudável.

CAPÍTULO 1 AS DIMENSÕES DO TRABALHO E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

1.1 A origem do trabalho e as divisões sociais no trabalho

O trabalho é uma necessidade natural da raça humana, sem a qual o homem não pode existir. Diferente dos animais irracionais, que se adaptam passivamente ao meio ambiente, o homem atua sobre ele ativamente, obtendo os bens materiais necessários para sua existência com seu trabalho. A apropriação da natureza pelo homem tem que considerar a gradativa evolução da sociedade primitiva e do processo da produção correspondente aos trabalhadores que criaram e colocaram em ação esses instrumentos com o seu esforço e experiência laboriosa.

O trabalho não é obra do homem isoladamente, tem sempre caráter social, uma vez que, no processo de produção de bens materiais, os homens, com ou sem vontade, acabam relacionando-se de uma forma ou de outra, e o trabalho de cada produtor converte-se numa partícula do trabalho social, até nas sociedades mais primitivas e, com maior fundamento, nos processos industriais mais avançados. Na humanidade, são considerados quatro regimes diferenciados de relações de produção: sociedade primitiva, escravidão, feudalismo e capitalismo.

A humanidade contou com elementos de trabalho muito rudimentares, como por exemplo, machado de pedra, lança com ponta de pederneira e, mais tarde, o arco e a flecha. A alimentação era produto da caça e a colheita de frutos silvestres, posteriormente, começa a agricultura na base do trabalho com picareta. A única forma conhecida era o trabalho manual do homem, que tinha bastante dificuldade para enfrentar as forças da natureza e fornecer seu alimento; desta forma, tornou-se necessário o trabalho coletivo para garantir a obtenção dos recursos necessários para a sua vida. O trabalho em comum trazia também a propriedade comunitária dos meios de produção, que era a base das relações de produção na época. Todos os integrantes da comunidade estavam em condições iguais com relação aos meios de produção, ninguém podia assumir a propriedade privada deles, cada elemento da comunidade recebia a sua quota de produção conforme suas necessidades.

No decorrer do tempo, o regime da comunidade primitiva entra na fase da sua desintegração, devido ao desenvolvimento das forças produtivas. Os homens aprendem a arte de fundir os metais, melhorando a qualidade das ferramentas agrícolas, domesticam os animais e constroem um arado rústico, aumentando consideravelmente o rendimento das plantações. Este desenvolvimento das forças produtivas provoca importantes mudanças sociais, a atividade pastoril separa-se da agricultura e inicia-se uma modesta indústria artesanal. Começa o intercâmbio de produtos derivados do trabalho, primeiro entre as tribos e depois no centro da própria comunidade.

Engels (1980, p. 8) destaca, como referência central de sua reflexão, o pressuposto de que “[...] a ordem social em que vivem os homens de determinada época ou determinado país está condicionada por duas espécies de produção: pelo grau de desenvolvimento do trabalho, de um lado, e da família, de outro.” O princípio materialista é o que fundamenta a compreensão de que as fases de desenvolvimento humano acompanham os progressos obtidos na produção dos meios de existência, ou seja, as épocas de progresso no desenvolvimento da humanidade coincidem com a ampliação das fontes de existência. Este é o princípio que permite estabelecer e classificar, pioneiramente, os estágios pré-históricos de cultura, que são basicamente três: 1) Estado Selvagem: período em que predomina a apropriação de produtos da natureza, prontos para ser utilizados, sendo as produções artificiais do homem destinadas a facilitar essa apropriação; 2) Barbárie: período em que aparecem a criação de gado e a agricultura, com o início do incremento da produção, a partir da natureza, pelo trabalho humano; 3) Civilização: período que se inicia com a fundição do minério de ferro e a invenção da escrita alfabética, em que o homem amplia e complexifica a elaboração dos produtos naturais, período da indústria e da arte (MORGAN apud ENGELS, 1980, p. 28).

A primeira divisão do trabalho é a que se fez entre o homem e a mulher para a procriação dos filhos; o primeiro antagonismo de classes que apareceu na história coincide com o desenvolvimento do antagonismo entre homem e mulher na monogamia, bem como a primeira opressão de classes, com a opressão do sexo feminino pelo masculino. A monogamia foi um grande progresso histórico, mas, ao mesmo tempo, iniciou, juntamente com a escravidão e as riquezas privadas, aquele

período, que dura até os dias atuais, no qual cada progresso é, simultaneamente, um retrocesso relativo, e o bem-estar e o desenvolvimento de uns intensificam-se a custa da dor e da repressão de outros.

Segundo Engels (1980, p. 182), com a aparição dos rebanhos e outras riquezas, operou-se uma revolução na família. A responsabilidade de providenciar a alimentação fora sempre atribuição do homem, bem como os instrumentos necessários, que eram produzidos por ele e tornavam-se sua propriedade. Por isso, o gado lhe pertencia, assim como as mercadorias e os escravos que obtinha em troca dele. Todo o excedente deixado agora pela produção pertencia ao homem, e a mulher tinha participação no consumo, porém não na propriedade. A mesma causa que havia assegurado à mulher sua anterior supremacia na casa, a exclusividade no trato dos problemas domésticos assegurava agora a preponderância do homem no lar. O trabalho doméstico da mulher perdia agora sua importância, comparado com o trabalho produtivo do homem.

Isso demonstra que a emancipação da mulher e sua equiparação ao homem continuarão enquanto ela permanecer excluída do trabalho produtivo social e confinada ao trabalho doméstico, que é um trabalho privado. A emancipação da mulher só se torna possível quando ela pode participar em escala social, da produção, e quando o trabalho doméstico toma-lhe apenas um tempo insignificante. Esta condição só pode ser alcançada com a grande indústria moderna, que não apenas permite o trabalho da mulher em grande escala, mas até o exige. A supremacia efetiva do homem na casa tinha posto por terra os últimos obstáculos que se opunham ao seu poder absoluto. Esse poder absoluto foi consolidado e eternizado pela queda do direito materno, pela introdução do direito paterno e a passagem gradual do matrimônio sindiásmico² à monogamia.

Através da apropriação da espada de ferro, bem como do arado e machado de ferro pelos povos civilizados, o homem se fez dono da última e mais importante das matérias-primas que tiveram, na história, um papel revolucionário,

² Descrita por Engels (1980) como um dos estágios na evolução da família com a qual já se observa o matrimônio por pares, embora a poligamia e a infidelidade permaneçam como um direito dos homens. Das mulheres exige-se rigorosa fidelidade, sendo o adultério cruelmente castigado. Entretanto, ainda se considera a linhagem feminina, o que garante o direito materno em caso de dissolução do vínculo conjugal.

pois, com o ferro, tornou-se possível a agricultura em grande escala e a preparação, para o cultivo, de grandes áreas de florestas para o cultivo. A riqueza aumentava com rapidez, mas sob a forma de riqueza individual; a arte de tecer, o trabalho com os metais e outros ofícios de crescente especialização deu variedade e perfeição sempre maior à produção. Um trabalho tão variado já não podia ser realizado por um só indivíduo, gerando-se assim outra divisão social do trabalho: o artesanato separou-se da agricultura e acarretou uma nova sociedade em classes, agora entre proprietários e não proprietários (ENGELS, 1980, p. 183).

O constante crescimento da produção, e com ela a produtividade do trabalho, aumentou o valor da força de trabalho do homem; a escravidão, ainda em estado nascente e esporádico na fase anterior, converteu-se em elemento básico do sistema social. Os escravos deixaram de ser meros auxiliares e eram levados para trabalhar nos campos e nas oficinas, veio somar a cisão da sociedade em duas classes: senhores e escravos, exploradores e explorados.

A base das relações de produção no regime do feudalismo é a propriedade dos senhores feudais sobre os meios de produção e sobre a terra. A palavra feudal provém do latim “feodum”, que consistia nas terras que o rei distribuía entre seus senhores em pagamento ao apoio militar. O rei que concedia a terra, era o suserano, e aquele que o recebia como feudo, era o vassalo.

Na idade média, os camponeses livres, passaram a categoria de servos, para protegerem-se da violência, colocavam-se sobre a proteção do senhor mais próximo. Nas épocas de perigo, poderiam abrigar sua família e os bens no castelo. Em compensação, tinha de prescindir do seu direito de propriedade sobre a terra, e ceder uma parte das suas colheitas anuais, para sustento dos homens de armas e manutenção das fortificações e do arsenal do seu protetor. Os servos dependiam dos senhores feudais, mas a diferença com os escravos é que não constituía como propriedade deles, o servo recebia um terreno, era semi livre e obrigado a viver na propriedade. Os servos trabalhavam a terra do senhor e em retribuição recebiam um pequeno terreno que era trabalhado pela sua conta, estes terrenos cedidos podiam ser herdados, mas pagando ao senhor uma taxa. O feudo emprestava aos servos os moinhos, ferramentas, depósitos, currais, etc., de forma bastante onerosa, mas que o servo tinha que aceitar, pois não dispunha desses elementos necessários ao seu

trabalho. As relações entre senhores e servos eram antagônicas e a luta elevou-se na sociedade feudal a um nível mais elevado que o conhecido na escravidão. Os camponeses foram lutando com força cada vez maior contra a opressão feudal, para obter o direito de dispor livremente do produto de seu trabalho.

Ao lado de pequenas unidades artesanais começam a aparecer grandes empresas empregando trabalhadores não submetidos à servidão; o comércio cresce além dos mares, nos séculos XVI e XVII ocorreram grandes descobrimentos científicos e técnicos. Aos poucos, vai estruturando-se no seio da sociedade feudal o novo sistema de produção – o capitalista - mas, para que ele tivesse um bom desenvolvimento, era preciso pôr fim ao sistema feudal. A burguesia, classe portadora do sistema de produção precisava de um mercado de trabalho livre, assim homens emancipados da servidão e sem propriedades foram empurrados pela necessidade às fábricas.

A burguesia lutava pela supressão das taxas que sustentavam a corte e junto com a burguesia, estavam outras castas sociais descontentes com o feudalismo, desde os servos da gleba e os pobres das cidades, vítimas da miséria, humilhação e todo tipo de desaforos, até os homens de ciência e escritores avançados. Iniciam-se as revoluções burguesas, sendo a mais importante delas a Revolução Francesa de 1789. O tipo de economia capitalista tinha alcançado um nível considerável, mas o regime feudal absoluto era um obstáculo para a consolidação do sistema. A Revolução Francesa foi um dos acontecimentos mais importantes e de forte influência política, que influiu fortemente nos destinos posteriores da humanidade.

O capitalismo desenvolve-se com toda a sua força e cria a sua própria revolução: a revolução industrial que gerou um fabuloso aumento da produção material e do rendimento do trabalho. Porém, este auge da riqueza social não significa a mesma porcentagem de melhoria material para os trabalhadores. Na realidade mostra um acúmulo de riquezas em um extremo e muita miséria no outro, com jornadas de trabalho que chegavam a dezoito horas diárias, na França de 1840. No regime capitalista, surgem duas classes importantes: classe capitalista ou alta burguesia, que, nos países mais desenvolvidos possuem todos os meios de

produção, e classe proletária ou trabalhista que vende seu trabalho à classe capitalista por meio de um salário.

Com a produção voltada não mais para o consumo pessoal e sim para a troca, os produtos passam, necessariamente, de uma para outra mão. O produtor separa-se de seu produto na troca, e já não sabe o que é feito dele. As mercadorias agora não passam apenas de mão em mão, mas também de mercado a mercado. Quanto mais uma atividade social ou uma série de processos sociais escapa do controle consciente do homem, quanto mais parecem abandonados ao puro acaso, mais as leis próprias, imanentes, do dito acaso, manifestam-se como uma necessidade natural. Leis análogas também regem as eventualidades da produção mercantil e da troca de mercadorias, frente ao produtor e ao comerciante isolados, aparecem como forças estranhas e no início até desconhecidas, cuja natureza precisa ser laboriosamente investigada e estudada. Estas leis econômicas da produção mercantil modificam-se de acordo com os diversos graus de desenvolvimento dessa forma de produção, mas todo o período da civilização, em geral, está regido por elas.

Até hoje, o produto ainda domina o produtor e toda produção social ainda é regulada, não segundo um plano elaborado coletivamente, mas por leis cegas que atuam com a força dos elementos, em última instância nas tempestades dos períodos de crise comercial. Nota-se quem, numa fase bastante primitiva do desenvolvimento da produção, a força de trabalho do homem tornou-se apta para produzir consideravelmente mais do que era preciso para a manutenção do produtor; essa fase de desenvolvimento é, no essencial, a mesma em que nasceram a divisão do trabalho e a troca entre indivíduos. Não demorou muito para descobrir-se a grande "verdade" de que também o homem podia servir de mercadoria, de que a força de trabalho do homem podia chegar a ser objeto de troca e consumo, desde que o homem se transformasse em escravo. Mal os homens tinham descoberto a troca e logo começaram a ser trocados, eles próprios. O ativo transformava-se em passivo, independentemente da vontade humana.

Segundo Engels (1980, p. 186):

A civilização consolida e aumenta todas as divisões do trabalho já existentes, acentuando sobretudo o contraste entre a cidade e o campo (contraste que permitiu à cidade dominar economicamente o campo – como na antiguidade – ou ao campo dominar economicamente a cidade, como na Idade Média), e acrescenta uma terceira divisão do trabalho, peculiar a ela e de importância primacial, criando uma classe que não se ocupa da produção e sim, exclusivamente, da troca dos produtos: os comerciantes.

Surge, assim, uma classe que, sem tomar absolutamente parte na produção, conquista a direção geral da mesma e avassala economicamente os produtores, uma classe que transforma-se no intermediário indispensável entre dois produtores, e explora ambos. Com ela, veio o dinheiro-metal, a moeda cunhada, meio para que o não produtor dominasse o produto e sua produção, transformando-se em mercadoria por excelência, que encerra em estado latente todas as demais, o instrumento mágico que se transforma, à vontade, em todas as coisas desejadas e desejáveis. Nas mãos do comerciante, o culto do dinheiro estava garantido; tornou-se claro que todas as mercadorias, e com elas os seus produtores, deveriam prosternar-se ante o dinheiro. Após a compra de mercadorias por dinheiro, vieram os empréstimos e, com eles, os juros e a usura.

Ao lado das riquezas em mercadorias, escravos e dinheiro, aparece a riqueza em terras. A terra também poderia ser transformada em mercadoria, introduzindo-se a propriedade privada da terra, ou na linguagem de Marx, a propriedade fundiária. Essas mudanças na economia e na divisão social do trabalho criam necessidades e interesses opostos à ordem da gens³, que veio a ser substituída pelo Estado. Desta forma, um produto da sociedade que nasceu da necessidade de conter e administrar os antagonismos de classe, ele é, por via de regra, representado pela classe economicamente dominante, que, por intermédio do Estado, converte-se também em classe politicamente dominante, adquirindo assim,

³ *Gens*, que Morgan (apud, ENGELS, 1980, p.67) utiliza para designar um grupo de consangüíneos, significa linhagem ou descendência. Caracteriza um grupo que constitui uma descendência comum e que está unido por certas instituições sociais ou religiosas, formando uma comunidade particular. No caso da gens iroquesa, seus membros eram todos livres, cada um obrigado a defender a liberdade dos outros; têm os mesmos direitos e deveres pessoais e formam, no conjunto, uma coletividade fraternal, unida por vínculos de sangue. Liberdade, igualdade e fraternidade, embora nunca formulados, são os princípios da gens e esta é a unidade de todo um sistema social, a base da sociedade indígena organizada.

meios de repressão e exploração da classe oprimida, com o intuito de reprodução da ordem social estabelecida. Segundo Engels (1980, p. 191):

O Estado não é, pois, de modo algum, um poder que se impõe sociedade de fora para dentro, tampouco é “a realidade da idéia moral”, nem “a imagem e a realidade da razão”, como afirma Hegel. É antes um produto da sociedade, quando esta chega a um determinado grau de desenvolvimento, é a confissão de que essa sociedade se enredou numa irremediável contradição com ela própria e está dividida por antagonismos irreconciliáveis que não consegue conjurar. Mas para que esses antagonismos, essas classes com interesses econômicos colidentes não se devorem e não consumam a sociedade numa luta estéril, faz-se necessário um poder aparentemente por cima da sociedade, chamado a amortecer o choque e a mantê-lo dentro dos limites da “ordem”. Este poder, nascido da sociedade, mas posto acima dela se distanciando cada vez mais, é o Estado.

Os progressos obtidos na produção dos meios de existência determinaram e determinam o desenvolvimento humano, bem como a configuração das relações de matrimônio e dos sistemas sócio-políticos, isto é, as diferentes formas de organização do Estado também coincidem com a ampliação e esgotamento das fontes existência. Como expressões da sociedade capitalista, a família monogâmica e o Estado de direito, liberal e burguês configuram-se como instâncias fundamentais que reproduzem, em seu interior, a lógica da acumulação e da desigualdade que tão bem as caracterizam. A superação destas relações sociais, familiares e política só serão possíveis com a superação das atuais formas de organização da produção. O processo histórico concreto, no qual as diferentes mudanças e progressos na organização econômica, social, política e cultural da humanidade foram produzidas, foi acompanhado e impulsionado por condições materiais relacionadas à provisão dos meios de existência e ao esgotamento dos mecanismos de acumulação, mas também motivado pela tensão e contradição social, movimentada pela luta de classes.

Nesse período, infere-se que a divisão social do trabalho, a troca entre os indivíduos, a produção mercantil, atingem seu pleno desenvolvimento, tendo como seus sustentáculos a propriedade privada dos meios de produção (propriedade da terra, dos escravos e dos produtos em si), a família monogâmica e o Estado. O determinante é a riqueza que impõe a cada época uma nova forma de exploração baseada na divisão social e no processo do trabalho.

1.2 As transformações no mundo do trabalho sobre a lógica do capital

O desenvolvimento do trabalho ocorreu em épocas e circunstâncias diferenciadas, conforme já citado, inicialmente na era primitiva, foi utilizado para produção de alimentos, para a sobrevivência do homem e, posteriormente, para a fabricação de armas. Durante milênios, o trabalho restringiu-se a garantir a manutenção e a reprodução da espécie humana, exercia-se apenas a atividade de coleta e extração, com pouca ou nenhuma transformação sobre a matéria natural.

Na antiguidade, o trabalho, em grande parte, era executado por escravos, que não eram vistos como pessoas, mas como coisas. Naquela época, a atividade manual era desvalorizada e realizada pelos escravos, ficando a contemplação e reflexão ao exercício dos nobres, tarefa digna de homens livres. As relações trabalhistas não permitiam um relacionamento mútuo de direitos e deveres, os proprietários tinham poderes ilimitados sobre os escravos, e os escravizados somente deveres. Na idade média, a servidão da gleba é que se difundiu como a principal instituição trabalhista, onde os trabalhadores eram considerados os servos das glebas, servos das terras, sendo limitada a área cultivada, as quais pertenciam-lhes. Viviam com sua família e pagavam uma renda, o feudo, em troca de proteção militar do senhor feudal.

Com a ascensão da burguesia na idade média, houve crescente interesse pelas artes mecânicas e pelo trabalho em geral, na busca por mercados e necessidade de estimular as navegações com o desenvolvimento tecnológico. Paralelamente, na vida social e econômica ocorrem transformações que determinaram a passagem do feudalismo ao capitalismo. Com o aperfeiçoamento das técnicas, houve o desenvolvimento do processo de acumulação de capital e a ampliação dos mercados. A consolidação do capitalismo, com a revolução industrial do século XVIII, iniciada na Inglaterra, fez com que os processos de trabalho assumissem outras formatações diante dos fenômenos da industrialização e da urbanização, cujas estratégias visavam à sustentação da lógica capitalista.

As mudanças ocorridas na economia política do capitalismo no final do século XX requerem que se estabeleça quão profundos e fundamentais foram os sinais e marcas de modificações radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado. O período de expansão de pós-guerra, que se estendeu de 1945 a 1973, teve como base um conjunto de práticas de controle do trabalho, tecnologias, configurações de poder político-econômico e, com o desenvolvimento de renovadas formas de produção, surgem outros padrões de gestão de força de trabalho, busca de produtividade, e formas de adequação à produção, na lógica do mercado.

Entre as transformações ocorridas no interior do mundo do trabalho, pode-se citar o fordismo, que se tornou vigente a partir da Segunda Guerra Mundial, como a forma pela qual a indústria e o processo de trabalho consolidaram-se ao longo do século XX, cujos elementos constitutivos básicos eram dados pela produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos. O trabalho, assim organizado, era fragmentado e repetitivo, com separação nítida entre elaboração e execução, que tira do trabalhador a posse do produto; não é apenas a produção que não lhe pertence mais, ele próprio deixa de ser o centro de si mesmo, não escolhe o seu salário, não define o ritmo de seu trabalho e passa a ser comandado de fora por forças estranhas a ele. O produto assume valor superior ao homem, sendo ele próprio transformado em mercadoria, uma vez que sua força de trabalho tem um preço de mercado. O trabalho produzido passa a ser externo ao trabalhador, não faz parte de sua natureza e, conseqüentemente, é realizado com um fim em si mesmo, o sujeito passa a negá-lo tendo sentimento de sofrimento e não de bem estar.

Desta forma, o trabalho não pertence e não tem sentido ao trabalhador, deixando de ser espontâneo, passando a ser forçado. Antunes (1995, p. 17) apresenta o seguinte entendimento sobre o processo de trabalho fordista e taylorista:

Os elementos constitutivos básicos eram dados pela produção em massa, através da linha de montagem; através do controle dos tempos e movimentos pelo cronômetro fordista e produção em série taylorista; pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre elaboração e execução no processo de trabalho; pela existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela

constituição/consolidação do operário-massa, do trabalhador coletivo fabril, entre outras dimensões. Menos do que um modelo de organização societal, que abrangeria igualmente esferas ampliadas da sociedade, compreendemos o fordismo como o processo de trabalho que, junto com o taylorismo, predominou na grande indústria capitalista ao longo deste século.

Ao representar os grandes eventos ocorridos desde a primeira grande recessão do pós-guerra, não se deve perder de vista o fato de as regras básicas do modo capitalista de produção continuar a operar como força modelar e invariante do desenvolvimento histórico-geográfico. Conforme descreve Lipietz (apud HARVEY, 1994, p. 117), eventos como uma transição no regime de acumulação e no modo de regulamentação social e política a ele associado. Um regime particular de acumulação que existe porque seu esquema de reprodução é coerente. O problema é fazer os comportamentos de todo tipo de indivíduos, capitalistas, trabalhadores, funcionários públicos, financistas e todas as outras espécies de agentes político-econômicos assumirem alguma modalidade de configuração que mantenha o regime de acumulação funcionando.

Na verdade, questiona-se se estamos diante de transformações sólidas ou reparo temporário na configuração capitalista, ou, como salienta Harvey (1994, p. 177) se essas mudanças assinalam o nascimento de um regime de acumulação capaz de conter as contradições do capitalismo durante a próxima geração ou se marcam uma série de reparos temporários, constituindo, assim, um momento transicional de dolorosa crise na configuração do capitalismo do final do século XX.

O processo histórico de mundialização do capital, segundo Harvey (1994, p. 182), impõe a todos aqueles que procuram apreender o sentido profundo do processo de modernização capitalista em nossos dias, a constituição de uma sintaxe de cariz dialético, dominada pela contradição. Mais do que nunca, a dialética constitui a nova maneira de dizer, que corresponde a um novo objeto. No caso, a plena posição do capitalismo, enquanto modo de produção que visa à valorização do valor e; principalmente, sob a ofuscante forma do capital financeiro - e que assume uma dimensão global. Apenas a linguagem dialética é capaz de apreender a lógica do capital, e apenas ela pode apreender o campo de significações do processo de

ruptura histórica, que ocorre no interior do desenvolvimento capitalista, e que é alvo de inúmeras teorizações nas ciências sociais de hoje.

Sem dúvida, ocorre um impulso do salto histórico da modernização capitalista. É preciso compreender que este é processual e não pontual. O que ocorre de um modo particular, com a acumulação flexível ou com o regime de acumulação predominantemente financeira, é o desenvolvimento do sistema de capital. Iniciada a partir do século XVI, com o capitalismo comercial, desenvolveu-se a partir do século XIX, com o capitalismo industrial, aprofundando-se, mais ainda, no limiar do século XXI, com a mundialização do capital e com a penetração do capital financeiro na Ásia e no Pacífico e; principalmente; nos países do ex-socialismo real. Assistimos a constituição plena do mercado mundial, da vigência do capital, da lógica da mercadoria, tal como prefigurado por Marx e, mais ainda, com sentido intrinsecamente destrutivo.

Com a consolidação do processo numa escala mais ampla, outros problemas passam a serem (re)postos, sendo que o principal deles, o problema da práxis humana, intrínseca à própria constituição da modernidade no século XIX, assume importância decisiva com a sensação do enrijecimento férreo do “círculo do capital”, trazida pela experiência “pós-moderna”; a denominada ofensiva do capital, com a acumulação flexível, atinge o mundo da economia do trabalho, da cultura e da política e, portanto, os próprios fundamentos da sociabilidade humana, da vida cotidiana, de onde nascem os processos societários modernos. Mais do que nunca, o “sujeito” do processo – o capital - recria novos (e velhos) mundos, instaurando contradições e paradoxos, ou, numa perspectiva ontológica, pondo em movimento séries causais cujos resultados são estranhos, cada vez mais, para seus agentes sociais (ALVES, 1999, p. 17).

Durante o apogeu do fordismo e da fase keynesiana, o capitalismo, a partir do início dos anos 1970, começou a dar sinais de um quadro crítico, cujos traços mais evidentes foram segundo Antunes (1999, p. 30):

- 1) Queda da taxa de lucro, dada, dentre outros elementos causais, pelo aumento do preço da força de trabalho, conquistado durante o período pós-45 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60, que objetivavam o controle social da produção. A conjugação desses elementos levou a uma

redução dos níveis de produtividade do capital, acentuando a tendência decrescente da taxa de lucro;

2) O esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção (que em verdade era a expressão mais fenomênica da crise estrutural do capital), dado pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava. Na verdade tratava-se de uma retração em resposta ao desemprego estrutural que então se iniciava;

3) Hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitalistas produtivos, o que também já era expressão da própria crise estrutural do capital e seu sistema de produção, colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação, na nova fase do processo de internacionalização;

4) A maior concentração de capitais graças às fusões entre as empresas monopolistas e oligopolistas;

5) A crise do welfare state ou do “Estado do bem-estar social” e dos seus mecanismos e funcionamento, acarretando a crise fiscal do Estado capitalista e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado;

6) Incremento acentuado das privatizações, tendência generalizada às desregulamentações e à flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho, entre tantos outros elementos contingentes que exprimiam a esse novo quadro crítico.

Assim, a crise do fordismo e do keynesianismo era a expressão de um quadro crítico complexo, em seu significado mais profundo, uma crise estrutural do capital, na qual destacava-se a tendência decrescente de taxa de lucro, decorrente dos elementos anteriormente mencionados; em resposta a sua própria crise, iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico político de dominação e com o advento do neoliberalismo, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e desmontagem do setor produtivo estatal, seguiu-se também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, no sentido de instrumentalizar o capital para repor os patamares de expansão anteriores.

No Brasil, o capitalismo teve o desenvolvimento tardio quanto ao seu modo de ser, vivenciou, ao longo do século XX, um verdadeiro processo de acumulação industrial, especialmente a partir do getulismo, onde efetivou seu primeiro salto verdadeiramente industrializante, uma vez que as formas anteriores de indústria eram prisioneiras de um processo de acumulação que se realizava dentro dos marcos da exportação do café, no qual a indústria tinha o papel de apêndice.

A industrialização deslanchou a partir de 1930 e, posteriormente, com Juscelino Kubitschek, em meados da década de 1950, quando o padrão de

acumulação industrial deu seu segundo salto. O terceiro salto foi a partir do golpe de 1964, quando a industrialização e a internacionalização do Brasil foram fortemente aceleradas, mas com a produção voltada para bens de consumo duráveis, como por exemplo, automóveis e eletrodomésticos, visando um mercado interno restrito e seletivo; continuavam também a desenvolver a produção voltada para a exportação de produtos primários e industrializada.

No que se refere à dinâmica da acumulação industrial, estruturava-se pela vigência de um processo de superexploração da força de trabalho, com articulação entre baixos salários, jornada de trabalho prolongada e fortíssima intensidade de seus ritmos, em um patamar significativo para um país que, apesar de sua inserção subordinada, chegou a alinhar-se, em um dado momento, entre as oito grandes potências industriais. Segundo Antunes (2006, p. 17), esse padrão de acumulação, desde Juscelino Kubitschek e durante a ditadura militar, vivenciou amplos movimentos de expansão com altas taxas de acumulação, dentre eles a fase do milagre econômico, no período de 1968 a 1973.

Na década de 1980, os países de capitalismo avançado presenciaram profundas transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva, nas formas de representação sindical e política. No Brasil, ao fim da ditadura militar e sob a chamada Nova República de Sarney, o padrão de acumulação centrado no tripé, setor produtivo estatal, capital nacional e capital internacional, começou a sofrer as primeiras alterações, como mutações organizacionais e tecnológicas no interior do processo produtivo e de serviço, mesmo que num ritmo mais lento daqueles experimentados pelos países centrais, que viviam intensamente a reestruturação produtiva de capital vinculado ao ideal político neoliberal. Depois de um primeiro ensaio sob o governo Fernando Collor de Melo, significativo mais logo estancado pela crise que se abateu sob seu governo, o processo de reestruturação produtiva deslançou novamente, por meio do plano real, a partir de 1994, sob o governo Fernando Henrique Cardoso.

As mudanças e transformações ocorridas nesta década foram marcadas por grande salto tecnológico, a automação, a robótica e a microeletrônica que invadiram o universo fabril, inserindo-se e desenvolvendo-se nas relações de trabalho e de produção do capital. Ainda de modo preliminar, ocorreram os primeiros

impulsos do processo de reestruturação produtiva, levando empresas a adotar outros padrões de organizações e tecnológicos, novas formas de organização social do trabalho; estruturava-se o processo de reengenharia industrial e organizacional, como por exemplo, a implantação de métodos denominados participativos, mecanismos que procuram o envolvimento, na verdade, a adesão e sujeição dos trabalhadores com os planos da empresa, cujos principais determinantes, descritos por Antunes (2006, p. 17), foram em decorrência:

- 1) Das imposições das empresas transnacionais, que levaram à adoção, por parte de suas subsidiárias no Brasil, de novos padrões organizacionais e tecnológicos, em maior ou menor medida inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de acumulação;
- 2) Da necessidade, no âmbito dos capitais e de seus novos mecanismos de concorrência, de as empresas brasileiras prepararem-se para a nova fase marcada por forte competitividade internacional;
- 3) Da necessidade de as empresas nacionais responderem ao avanço do novo sindicalismo e das formas de confronto e de rebeldia dos trabalhadores que procuravam estruturar-se mais fortemente nos locais de trabalho, desde as históricas greves do ABC paulista no pós-1978, e também em São Paulo, onde era significativa a experiência de organização de base nas empresas.

Portanto, tratou-se de uma ofensiva generalizada do capital e do Estado contra a classe trabalhadora e contra as condições vigentes durante a fase do apogeu do fordismo. Tudo isso num cenário caracterizado pela desregulamentação e expansão dos capitais, do comércio, da tecnologia, das condições de trabalho e emprego. Há também, em escala mundial, uma ação destrutiva contra a força humana de trabalho, que tem enormes contingentes precarizados ou à margem do processo produtivo, elevando a intensidade dos níveis de desemprego estrutural.

O fordismo e o taylorismos já não são os únicos e mesclam-se com outros processos produtivos: neofordismo, neotaylorismo, pós-fordismos, decorrentes das experiências dos países da Itália, da Suécia, da Alemanha e também da experiência japonesa a partir do toyotismo. Novos processos de trabalho emergem onde a produção em série e de massa são substituídos pela flexibilização da produção, pela especialização flexível, por padrões de busca de produtividade, por formas de adequação da produção à lógica do mercado. Buscam-se, também, padrões de gestão da força de trabalho, dentre eles, os principais são: os Círculos

de Controle de Qualidade (CCQs)⁴, a gestão participativa, a busca de qualidade total, e dos sistemas de produção just-in-time⁵ e kanban. Vivem-se formas transitórias de produção, com desdobramentos nos direitos do trabalho, com sua desregulamentação e flexibilização, onde direitos e conquistas históricas dos trabalhadores são substituídos e eliminados do mundo da produção.

O toyotismo foi uma resposta à crise do fordismo dos anos 1970, tendo como ponto essencial a efetiva flexibilização do aparato produtivo, a flexibilização dos trabalhadores, direitos flexíveis, de modo a dispor da força de trabalho, ou estruturar-se a partir de um número mínimo de trabalhadores, ampliando-os, através de horas extras, trabalhadores temporários ou subcontratados, dependendo da condição do mercado. Estas mutações seriam responsáveis pela instauração de uma forma de organização industrial e de relacionamento entre capital e trabalho, mais favorável quando comparada ao taylorismo/fordismo, uma vez que possibilitaram o advento de trabalhador mais qualificado, participativo, multifuncional, polivalente, dotado de maior realização no espaço do trabalho (Sabel e Piore apud ANTUNES, 2006, p. 48).

No interior da crise, deu-se também a crescimento da operário-massa, parcela hegemônica do proletariado da era taylorista/fordista que atuava no universo concentrado e no espaço produtivo. Tendo perdido a identidade cultural da era artesanal e manufatureira dos ofícios, esse operário havia se ressocializado, quer pela perda da destreza anterior ou, ainda, pela desqualificação repetitiva de suas atividades, além das formas de socialização ocorridas fora do espaço da fábrica. Isso possibilitou a emergência de um proletariado, cuja forma de sociabilidade industrial, marcada pela massificação, ofereceu as bases para a construção de uma nova identidade e de uma nova consciência de classe.

⁴ O CCQ constituiu-se como grupos de trabalhadores que são incentivados pelo capital para discutir trabalho e desempenho, com vistas a melhorar a produtividade da empresa. Em verdade, é a nova forma de apropriação do saber fazer intelectual do trabalho pelo capital. (ANTUNES, 1995, p.27)

⁵ O just in time, tem como princípio o melhor aproveitamento possível do tempo de produção e funciona segundo o sistema de kanban, placas ou senhas de comando para reposição de peças e de estoque que, no toyotismo, devem ser mínimos. Enquanto na fábrica fordista cerca de 75% era produzido no seu interior, na fábrica toyotista somente cerca de 25% é produzido no seu interior. Ela horizontaliza o processo produtivo e transfere a "terceiros" grande parte do que anteriormente era produzido dentro dela. (ANTUNES, 1995, p. 27).

Desta forma, se o operário-massa foi a base social para a expansão do compromisso social-democrático, ele foi também seu principal elemento de transbordamento, ruptura e confrontação, cujos movimentos pelo controle social da produção, ocorridos no final de 1960, foram forte expressão. Assim, o processo de proletarização e massificação mostrou-se fortemente contraditório, com ações que não pouparam nenhuma das formações capitalistas envolvidas, anunciando os limites históricos do compromisso fordista; ganharam a forma de uma verdadeira revolta do operário-massa contra os métodos tayloristas e fordistas de produção.

No entanto, foi neste contexto que as forças do capital conseguiram reorganizar-se, com introdução de problemas e desafios para o mundo do trabalho. A reorganização capitalista, nos processos de trabalho, recuperou temáticas que haviam sido propostas pela classe trabalhadora, uma vez que os trabalhadores mostraram-se capazes de controlar diretamente não só o movimento reivindicatório, mas o próprio funcionamento das empresas, demonstrando que não possuem apenas força bruta, mas que também são dotados de inteligência, iniciativa e capacidade organizacional.

Os capitalistas compreenderam que, em vez de se limitar a explorar a força de trabalho muscular dos trabalhadores, privando-os de qualquer iniciativa e mantendo-os enclausurados nas repartições estritas do taylorismo e do fordismo, podiam multiplicar seu lucro explorando-lhes a imaginação, os dotes organizativos, a capacidade de cooperação, todas as virtudes da inteligência a serviço do capital. Foi com esse fim que desenvolveram a tecnologia eletrônica e os computadores e que remodelaram os sistemas de administração de empresa, implantando o toyotismo, a qualidade total e outras técnicas de gestão.

Desta forma, o método de gestão da produção, impulsionado, em sua gênese sócio-histórica, pelo sistema Toyota, conseguiu assumir um valor universal para o capital em processo, tendo em vista as próprias exigências do capitalismo mundial, das condições de concorrência e de valorização crítica do capital, que surgiu a partir da crise capitalista de 1970. Isso significa que, a rigor, o toyotismo não pode mais ser reduzido a meras condições históricas de sua gênese. Ele tornou-se adequado, sob a mundialização do capital, não apenas à base técnica do capitalismo, com a presença de tecnologias microeletrônicas na produção, o que

exige um tipo de envolvimento operário, e, portanto, uma subordinação formal-intelectual do trabalho ao capital (ALVES, 2007, p. 160).

O toyotismo diferencia-se do fordismo basicamente nos seguintes traços:

- 1) É uma produção muito vinculada à demanda, visando atender às exigências mais individualizadas do mercado consumidor, diferenciando-se da produção em série e de massa do taylorismo/fordismo. Por isso sua produção é variada e bastante heterogênea, ao contrário da homogeneidade fordista;
- 2) Fundamenta-se no trabalho operário em equipe, com multivariada de funções, rompendo com o caráter parcelar típico do fordismo;
- 3) A produção estrutura-se num processo produtivo flexível que possibilita ao trabalhador operar simultaneamente várias máquinas, alterando-se a relação homem/máquina na qual baseava-se o taylorismo/fordismo;
- 4) Tem como princípio o *Just in time*, o melhor aproveitamento possível do tempo de produção;
- 5) Funciona segundo o sistema de kanban, placas ou senhas de comando para reposição de peças e de estoque. No toyotismo, os estoques são mínimos quando comparados ao fordismo;
- 6) As empresas do complexo produtivo toyotista, inclusive as terceirizadas, têm uma estrutura horizontalizada, ao contrário da verticalidade fordista. Enquanto na fábrica fordista aproximadamente 75% da produção era realizada no seu interior, a fábrica toyotista é responsável por somente 25% da produção, tendência que vem se intensificando ainda mais. Essa última prioriza o que é central em sua especialidade no processo produtivo e transfere a terceiros grande parte do que antes era produzido dentro de seu espaço produtivo. Essa horizontalização estende-se às subcontratadas, às firmas terceirizadas, acarretando a expansão dos métodos e procedimentos para toda a rede de fornecedores. Desse modo, flexibilização, terceirização, subcontratação, CCQ, controle de qualidade total, kanban, Just in time, kaizen, team work, eliminação do desperdício, gerência participativa, sindicalismo dentro da empresa, entre tantos outros pontos, são levados para um espaço ampliado do processo produtivo;
- 7) Organiza os círculos de controle de qualidade (CCQs), constituindo grupos de trabalhadores que são instigados pelo capital a discutir seu trabalho e desempenho, com intuito de melhorar a produtividade das empresas, convertendo-se num importante instrumento para o capital apropriar-se do *savoir faire* intelectual e cognitivo do trabalho, que o fordismo desperezava;
- 8) O Toyotismo implantou o emprego vitalício para uma parcela dos trabalhadores das grandes empresas (cerca de 25 a 30% da população trabalhadora, onde presenciava-se a exclusão das mulheres), além de ganhos salariais intimamente vinculados ao aumento da produtividade. O emprego vitalício garante ao trabalhador japonês, que trabalha nas fábricas inseridas neste modelo, a estabilidade do emprego, sendo que, aos 55 anos o trabalhador é deslocado para outro trabalho menos relevante, no complexo de atividades existentes na mesma empresa. (ANTUNES, 2006, p. 54)

Foi nos anos de 1990 que esse ideário japonês desenvolveu-se intensamente em nosso país, promovendo a reestruturação produtiva do capital, por meio da implantação de vários receituários oriundos da acumulação flexível. Do mesmo modo, ocorreu um processo de descentralização produtiva, no qual as

indústrias tradicionais, sob alegação da concorrência internacional, deflagraram um movimento de mudanças geográficas, a procura de níveis mais rebaixados de remuneração da força de trabalho e incentivos fiscais ofertados pelo Estado.

Neste período, enormes enxugamentos da força de trabalho combinam-se com mutações sociotécnicas no processo produtivo e na organização do controle social do trabalho. A flexibilização e a desregulamentação dos direitos sociais, a terceirização e as renovadas formas de gestão da força de trabalho implantadas no espaço produtivo, estão em curso acentuados e presentes em grande intensidade. Além do que, para os capitais produtivos (nacionais e transnacionais), interessa a mescla entre os equipamentos informacionais e a força de trabalho qualificada, polivalente, multifuncional, apta para operá-los, porém, recebendo salários muito inferiores àqueles alcançados pelos trabalhadores das economias avançadas, além de regida por direitos sociais amplamente flexibilizados.

A forma flexibilizada de acumulação capitalista, baseada na reengenharia, na empresa enxuta, segundo Antunes (2005, p. 29), buscou a crescente redução do proletariado fabril estável, com um enorme incremento do subproletariado fabril e de serviços, o que tem sido denominado mundialmente de trabalho precarizado. São os terceirizados, subcontratados, *part-time*, entre tantas outras formas assemelhadas, que se expandem em inúmeras partes do mundo. Inicialmente, esses postos de trabalho foram preenchidos pelos imigrantes, como os *gastarbeiters* na Alemanha, o *lavoro Nero* na Itália, os *chicanos* nos EUA, os *dekasseguis* no Japão, etc. Porém hoje, sua expansão atinge também os diversos trabalhadores especializados e remanescentes da era taylorista-fordista, que presenciam a desaparecimento de suas profissões. Há um incremento dos assalariados médios e de serviços, o que possibilita um significativo desenvolvimento no sindicalismo desses setores, ainda que o de serviços já presencie, também, níveis de desemprego acentuado.

Nota-se ainda, a exclusão dos jovens e dos idosos do mercado de trabalho; os jovens acabam, muitas vezes, engrossando as fileiras de movimentos neonazistas, e aqueles com cerca de quarenta anos ou mais, quando desempregados e excluídos do trabalho, dificilmente conseguem outro emprego. Por outro lado, há uma inclusão precoce e criminosa de crianças no mercado de

trabalho, particularmente nos países de industrialização intermediária ou subordinada, como os países asiáticos, latino-americanos e inúmeros países centrais, como a Itália.

Uma das formas de organizar e gerir a força de trabalho, bem como a produção, incidiu também sobre as mulheres, uma vez que a tecnologia as afasta dos postos de trabalho e elas predominam em atividades em tempo parcial, de contrato temporário, entre outras formas precárias de trabalho. Assim, o trabalho feminino tem um aumento significativo e atinge mais de 40% da força de trabalho em diversos países avançados; tem sido absorvido, preferencialmente no universo do trabalho *part-time*, precarizado e desregulamentado. Na divisão sexual do trabalho, operado pelo capital dentro do espaço fabril, geralmente, as atividades de concepção ou aquelas baseadas em capital intensivo são preenchidas pelo trabalho masculino, enquanto aquelas dotadas de menor qualificação, mais elementares e freqüentemente fundadas em trabalho intensivo, são destinadas às mulheres trabalhadoras.

Outra tendência que vem se desenvolvendo no mundo de trabalho é o denominado “Terceiro Setor” cuja expansão tem sido especialmente em países capitalistas avançados, como EUA, Inglaterra, entre outros, e assume uma forma alternativa de ocupação por meio de empresas com perfil mais comunitário, motivadas predominantemente por formas de trabalho voluntário, abarcando um amplo leque de atividades em que predominam aquelas de caráter assistencial, sem fins diretamente lucrativos e que se desenvolvem relativamente à margem do mercado. O terceiro setor não é uma alternativa efetiva e duradoura ao mercado de trabalho capitalista, mas cumpre um papel de funcionalidade ao incorporar parcelas de trabalhadores desempregados pelo capital, ainda que possa minimizar o problema do desemprego nos países em que o terceiro setor é amplo.

Outra expansão firmada foi o trabalho em domicílio, propiciada pela desconcentração do processo produtivo, pela expansão de pequenas e médias unidades produtivas, de que é exemplo a “Terceira Itália”. Com a introdução da telemática, com a expansão das formas de flexibilização (e precarização) do trabalho, com o avanço da horizontalização do capital produtivo e com a

necessidade de atender um mercado mais “individualizado”, o trabalho em domicílio vem presenciando formas de expansão em várias partes do mundo.

Desta forma, ocorre, em escala mundial, uma ação destrutiva contra a força humana de trabalho, que tem enormes contingentes precarizados ou mesmo à margem do processo produtivo, elevando a intensidade dos níveis de desemprego estrutural, que se trata de consequência da crise estrutural do capital, da sua lógica destrutiva vigente, bem como dos mecanismos utilizados pela reestruturação produtiva do capital, que visam reduzir o trabalho vivo e ampliar trabalho morto. De outro lado, houve mutações no universo da classe trabalhadora e também uma noção ampliada, abrangente e contemporânea de classe trabalhadora, que Antunes (1995, p. 54) denominou de classe-que-vive-do-trabalho, tal expressão incorpora, também, aqueles e aquelas que vendem sua força de trabalho em troca de salário, como o enorme leque de trabalhadores precarizados, terceirizados, fabris e de serviços, part-time, que se caracterizam pelo vínculo de trabalho temporário pelo trabalho precarizado, em expansão na totalidade do mundo produtivo. Deve incluir, ainda, o proletariado rural, os bóias-frias das regiões agroindustriais, além da totalidade dos trabalhadores desempregados que se constituem no monumental exército industrial de reserva.

A transformação ocorrida no mundo do trabalho tem provocado grandes interferências na vida do ser humano, em suas relações sociais, e, principalmente, no trabalho. O trabalhador como, conforme estudado anteriormente vem perdendo muitas conquistas sociais alcançadas ao longo da história, devido ao desemprego estrutural, o que implica em ausência de garantias trabalhistas, redução de empregos estáveis, subcontratação de trabalhadores temporários, trabalho informal, entre outros. Essa configuração dissemina medo e insegurança na classe-que-vive-do-trabalho. Desta forma, “estabilidade” e “segurança no trabalho” têm sido a grande motivação na busca pelo trabalho em organismos públicos.

CAPÍTULO 2 QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO NA ÁREA ORGANIZACIONAL

2.1 Qualidade de vida em debate

A expressão qualidade de vida é de origem recente, não emerge no contexto acadêmico, porém difunde-se e alcança a popularidade por meio de debates públicos e das publicações de temática geral (periódicos, revistas e jornais); relaciona-se aos problemas de contaminação ambiental e de deterioração das condições de vida, ambos provocados pelo desenvolvimento econômico e pela industrialização incontrolada. Neste sentido, segundo Albuquerque (2003, p. 41), a origem da expressão qualidade de vida, provém do fenômeno da consciência das consequências indesejadas, provocadas pelo desenvolvimento econômico e pela industrialização incontrolada, contra a ideologia desenvolvimentista e expansionista, na qual se esboça um modelo, que revaloriza o qualitativo frente ao quantitativo.

A dificuldade de definição do termo provém de uma série de características inerentes ao próprio conceito, pois é complexo, abstrato, indiretamente mensurável, que admite múltiplas orientações e ao qual se dão distintas definições. Como ocorre em outros conceitos sociológicos, é abstração no sentido lingüístico, trata-se de uma expressão abstrata porque contempla um universo ideológico. É comum a utilização da expressão como sinônimo de bem-estar e de felicidade. Setién (apud ALBUQUERQUE, 2003, p. 50) relata que o termo qualidade de vida é esquivo; seu significado não se revela facilmente e encontra-se relacionado com uma variedade de conceitos complexos e difíceis de precisar, multidimensionais e, portanto, susceptíveis de adotar múltiplas acepções. No entanto, observa-se que, em geral, englobam o campo econômico e uma vasta lista de necessidades, recursos e valores individuais, até a consideração das preocupações, problemas e objetivos societários que conformam a política social.

Nessa perspectiva, o primeiro a usar o termo foi Pigou, em 1920 (apud ALBUQUERQUE, 2003, p. 41), que escreveu um livro sobre economia e bem-estar

material, no qual apresentou o impacto governamental sobre a vida dos indivíduos de classes menos favorecidos. O conceito adquire importância social em virtude das ameaças percebidas, uma vez que o que dá conteúdo à qualidade de vida é a ausência ou redução dos fatos a que se opõe, adotando um sentido positivo de criação cultural, na medida em que os movimentos sociais ou grupos sociais questionam o modelo de organização e sugerem desenvolvimentos qualitativos distintos sobre os objetivos e modos de organização coletiva. Desta forma, a qualidade de vida ganha conteúdo político e seu uso e abuso convertem, em termo, em um slogan de múltiplos significados.

Na concepção de Gracia Guillén (apud ALBUQUERQUE, 2003, p. 42), a história mostra a origem do termo “qualidade de vida” nos métodos de controle de qualidade utilizados nos processos industriais. Nos anos 1930 e 1940, surgiram algumas técnicas estatísticas específicas para determinar o nível de qualidade dos produtos manufaturados. O controle de qualidade passou, assim, a ser um elemento básico da política das empresas. Após a segunda guerra mundial, o termo começou a ser usado mais freqüentemente, especialmente nos Estados Unidos da América, com o objetivo de descrever o efeito que a aquisição de bens materiais gerava na vida das pessoas. Pouco depois, os economistas e sociólogos buscaram encontrar índices que permitiam avaliar a qualidade de vida dos indivíduos e das sociedades.

A qualidade de vida, principalmente a partir da década de 1970, tornou-se uma referência nas discussões do planejamento do desenvolvimento e dos padrões de intervenção do Estado. As agências internacionais de cooperação e financiamento do desenvolvimento têm recomendado à instituição, um modelo de padrão para avaliar as condições de vida, principalmente no contexto urbano. Segundo Moura (apud KEINERT; KARRUZ, 2002, p. 40), o conceito de qualidade de vida e seus indicadores, pode possibilitar parâmetros do grau de cobertura das necessidades dos indivíduos ou grupos sociais, por permitir a detecção de desigualdades socioespaciais, derivadas dos diferentes graus de satisfação das necessidades, proporcionando, assim, bases para a elaboração de estratégias para melhorar o bem-estar.

No passado, os estudos que avaliavam o desenvolvimento nacional tinham uma conotação quantitativa e monetária. A visão desenvolvimentista implícita

reduzia-se a fenômenos parciais, definidos por variáveis micro e macroeconômicas, na qual era fundamental maximizar a disponibilidade dos recursos naturais para as demandas produtivas, objetivando maximizar a geração de renda. No entanto, se o uso de indicadores como o Produto Interno Bruto (PIB) e renda per capita era eficiente para medir tendências econômicas entre nações, não era adequado para medir aspectos ou variáveis sociais determinantes do bem-estar de uma dada sociedade.

Até meados da década de 1950, os estudos sobre o desenvolvimento baseavam-se no conceito de nível de vida, associado ao nível de consumo, e à idéia do “ter”. Nos anos de 1960, o modelo convencional foi ampliado, os estudos incorporaram o conceito de bem-estar, que procurava traduzir a situação de uma dada sociedade, sob o ponto de vista econômico e social, mas fundamentado em procedimentos matemáticos e estatísticos que mediam, em geral, o grau de escolaridade, nutrição, emprego, saúde.

Na década de 1970, o conceito anterior de bem-estar econômico, que se referia ao grau de consumo de bens e serviços pelos indivíduos, medido em termos monetários, passou a adquirir um significado mais amplo em direção ao bem-estar geral e social. Incorporaram-se aspectos sociais aos econômicos, pressupondo que melhorar o bem-estar de uma população exigiria incremento no fluxo de bens e serviços, para que mudanças sociais positivas pudessem ser alcançadas. Assim, foram adicionados componentes sociais e passou-se a observar as necessidades básicas de um dado grupo, bem como as formas de garantir uma assimilação social da renda gerada.

Nos anos de 1980, no conceito qualidade de vida, segundo Keinert e Karruz (2002, p. 42), em vários trabalhos incorporou-se o aspecto ambiental como elemento central da discussão, ganhando corpo e debate sobre a sustentabilidade. O meio ambiente passou a ser visto como um sistema de recursos e um potencial produtivo para uma estratégia alternativa de desenvolvimento, cujo modelo ficou conhecido como ecodesenvolvimento. Desta forma, a discussão sobre o desenvolvimento sustentado, que agrega à discussão ambiental, faz-se necessária ao desenvolvimento do homem integral, a fim de ampliar a gama de opções disponíveis para os indivíduos. Houve, então, um esforço para construir um

indicador que integrasse aspectos múltiplos da vida social, econômica e ambiental, que são os que participam da qualidade de vida dos indivíduos associados à idéia de “ser”.

Na atualidade, há uma série de novas abordagens do desenvolvimento, que, segundo Mateo Rodrigues (apud KEINERT; KARRUZ, 2002, p. 42), pode ter a seguinte compreensão:

O desenvolvimento pode ser concebido basicamente como um processo de mudança estrutural, global e contínua de liberação individual e social que tem como objetivo satisfazer as necessidades humanas, iniciando pelas básicas, e aumentar a qualidade de vida das gerações presentes e futuras.

No início da década de 1990, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNDU) propôs o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) para medir a qualidade de vida dos países, mediante utilização de três indicadores: expectativa de vida, índice de analfabetismo e nível de renda, que refletiriam a saúde, o conhecimento, o acesso a bens materiais, considerados elementos primordiais na avaliação da qualidade de vida.

Aos poucos, tornou-se imperativo reconhecer o conceito ampliado da qualidade de vida, observando os significados de desenvolvimento social, na área da educação, saúde, moradia, transporte, trabalho, lazer, etc. Outros indicadores também foram ampliados e abordados em três categorias: indicadores físicos (relacionados com educação, saúde, trabalho, lazer, saneamento, habitação), indicadores de direito (relacionados com as condições sociais e políticas) e os indicadores subjetivos, obtidos diretamente com as pessoas, relacionados com os aspectos específicos de satisfação pessoal. A partir da década de 1960 é que surgiu a necessidade de avaliações subjetivas da qualidade de vida, pois, além de definirem mais precisamente a experiência de vida dos indivíduos, levam em conta o significado que eles atribuem a essas experiências. Os indicadores dessa perspectiva passaram a ser: satisfação pessoal, amor, bem-estar e felicidade (ALBUQUERQUE, 2003, p. 43).

Para Schwartz (2001, p. 41), a qualidade de vida compreende fatores como: proteção do meio ambiente, educação, moradia, saneamento, bem-estar

social, trabalho, saúde no trabalho, proteção na família, seguridade social, saúde física e psíquica, morrer dignamente, nutrição, assistência social e serviços médicos.

Minayo, Hartz e Buss (2000), contemplam outros aspectos para o termo qualidade de vida, que perpassa pelo campo do modo, das condições e estilos de vida, das idéias de desenvolvimento sustentável e ecologia, relacionando-se também com a democracia, com o desenvolvimento e direitos humanos e sociais. A noção perpassa por três aspectos de suma importância, que são: o aspecto histórico, pois uma sociedade com seu grau de desenvolvimento econômico, social e tecnológico possui parâmetros de qualidade de vida diferenciados de outra que está em outra etapa histórica; o segundo aspecto é o cultural, que leva em consideração os valores e necessidades que são construídos pelos povos ao longo do tempo; o terceiro aspecto diz respeito às análises das classes sociais e seus respectivos padrões e concepções de bem estar.

Houve, na década de 1990, uma proliferação de instrumentos de avaliação de qualidade de vida e afins, a maioria desenvolvida nos Estados Unidos da América, com crescente interesse em traduzi-los para aplicação em outras culturas. As escalas e os instrumentos de avaliação da qualidade de vida disponíveis consideram três correntes que a orientam: o funcionalismo, que define um estado normal para certa idade e função social, e seu desvio ou morbidade, caracterizada por indicadores individuais de capacidade de execução das atividades; a teoria do bem-estar, que explora as reações subjetivas das experiências de vida; a teoria da utilidade, de base econômica, que pressupõe a escolha dos indivíduos ao compararem um determinado estado de saúde a outro (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000).

É difícil definir e chegar a um acordo sobre o que se entende por qualidade de vida, e muito mais difícil sua mensuração. Importantes pesquisas realizadas ao longo do tempo mostram a produção de uma coleção de sofisticados questionários, que tinha a finalidade de medir aspectos específicos e genéricos da qualidade de vida. Estes instrumentos variam em modelos de aplicação, ênfase, extensão e duração, e têm sido propostos com a finalidade de medir e avaliar a qualidade de vida das populações.

Estudar qualidade de vida representa um desafio, pois tal empreendimento implica visualizar este indivíduo como ser humano em sua totalidade. A propósito dessas idéias, é aceitável como ponto de partida dessa pesquisa, a constatação Minayo, Hartz e Buss, 2000, que afirmam que a qualidade de vida é uma noção humana, que se aproxima do grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental. O termo é muito amplo e leva em consideração experiências e valores de indivíduos e coletividades em várias épocas, espaços e histórias diferentes. Apontam como uma construção social, que leva em conta a satisfação das necessidades mais elementares da vida humana como: alimentação, acesso à água potável, habitação, trabalho, educação, saúde e lazer. Estes elementos materiais dão o mínimo de conforto e bem estar para o indivíduo e, conseqüentemente, para a coletividade.

2.2 As diversas abordagens de Qualidade de vida no trabalho (QVT)

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, segundo Rodrigues (1994, p. 76), com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada a facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. Historicamente, por exemplo, os ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre princípios de geometria, a 300 a.C., foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas de Arquimedes, que, em 287 anos a.C., veio diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Com a sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII a XIX, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica, muito embora sob uma perspectiva eminentemente econômica, fosse possível encontrar nos trabalhos de pensadores da chamada Escola Liberal, as primeiras teorizações acerca de questões concernentes à satisfação do trabalhador e sua produtividade.

Adam Smith destaca a influência da remuneração sobre a satisfação dos trabalhadores e, conseqüentemente, sobre o aumento da produtividade:

Assim como a remuneração generosa do trabalho estimula a propagação da espécie humana, da mesma forma aumenta a laboriosidade. Os salários representam o estímulo da operosidade, a qual, como qualquer outra qualidade humana, melhora em proporção ao estímulo que recebe [...] Portanto, onde os salários são altos, sempre veremos os empregados trabalhando mais ativamente, com maior rapidez do que onde são baixos [...]. (SMITH, 1983, p. 103).

É com o advento da administração científica que o estudo do trabalho humano, de suas potencialidades e de seu relacionamento com o ambiente ganha dimensão, na busca de melhores resultados e esforços dos trabalhadores. Taylor, compartilhando com Smith a crença na suposta harmonia de interesse entre patrões e empregados, afirma que a prosperidade dos trabalhadores estaria associada à prosperidade dos patrões e, dessa forma, explicitaria a importância de considerar-se a questão da satisfação do trabalhador:

O principal objetivo da administração deve ser o de assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado. A expressão o máximo de prosperidade é usada em sentido amplo, compreendendo não só grandes dividendos para a companhia ou empregador, como também desenvolvimento no mais alto grau, de todos os ramos do negócio, a fim de que a prosperidade seja permanente. Igualmente, máxima prosperidade para o empregado significa, além de salários mais altos do que os recebidos habitualmente pelos obreiros de sua classe, este fator de maior importância ainda, que é o aproveitamento dos homens de modo mais eficiente, habitando-os a desempenhar os tipos de trabalho mais elevados para os quais tenham aptidões naturais e atribuídos-lhes, sempre que possível, esses gêneros de trabalho. (TAYLOR, 1987, p.31 apud SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 4).

Ao contrário do que supôs Taylor, a aplicação do modelo acabou resultando numa generalizada insatisfação no seio da classe trabalhadora, uma vez que, ao promover uma excessiva fragmentação do trabalho e transformar o ser humano numa mera peça de engrenagem do sistema de produção, os métodos tayloristas não tardaram a provocar uma série de reações explícitas de descontentamento, aumento do nível de absenteísmo, aumento do número de sabotagens, movimentos grevistas e conflitos dos mais diversos.

Diante deste cenário, motivados pelo crescimento dos níveis de consciência da classe trabalhadora e pela mobilização sindical, as organizações e os pesquisadores lançaram-se à busca de formas que viessem corrigir os efeitos

negativos decorrentes do rigor dos métodos propostos pela administração científica e trazer grandes contribuições para o estudo do comportamento humano nas organizações, ao sinalizarem, pela primeira vez, a importância de fatores psicológicos e sociais na dinâmica das mesmas.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho, entre eles destaca-se Helton Mayo, em 1920, que concluiu, por meio de seus experimentos, que o rendimento do trabalho humano é influenciado não apenas por aspectos do ambiente físico-químico, mas também por características particulares de cada indivíduo e pelas relações que o mesmo estabelece com o grupo a qual pertence.

Em Londres, no Tavistock Institute, em 1950, o Eric Trist e colaboradores desenvolvem um modelo macro para agrupar o trinômio indivíduo-trabalho-organização, que deu origem a uma abordagem sociotécnica⁶ da organização do trabalho tendo por base a satisfação do trabalhador no e com o trabalho. Nesta mesma época, Louis Davis e colaboradores realizavam, nos Estados Unidos, pesquisas para modificar as linhas de montagens, no intuito de tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória.

Segundo Rodrigues (1994, p. 77), somente na década de 1960, motivados pela conscientização dos trabalhadores e pelo aumento das responsabilidades sociais da empresa, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho tomou impulso e contribuiu, de forma decisiva, para que os cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho. Além dos trabalhos de Mayo e Trist, merecem destaque os estudos desenvolvidos por Maslow (1977), Herzberg (1968) e MacGregor (1980).

Frederick Herzberg (1968), por meio da teoria da motivação-higiene, defende que existem duas categorias interdependentes de fatores que satisfazem nossas necessidades no trabalho e que influenciam nosso comportamento, que são:

A primeira categoria – fatores higiênicos- abrangeria os aspectos extrínsecos à tarefa, ou seja, aspectos que não constituem parte das

⁶ A abordagem sociotécnica tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa. (RODRIGUES, 1994, p. 76).

atividades que desenvolvem no trabalho, mas que estão relacionados com as condições sob as quais as mesmas são executadas, como: a política de administração da empresa, a supervisão, as relações interpessoais, as condições de trabalho, o salário, o status e a segurança no emprego. Para Herzberg, esses fatores não levam ao aumento da satisfação no trabalho, mas a ausência dos mesmos é capaz de levar à insatisfação. A segunda categoria de necessidades – fatores motivacionais – abrangeria, por sua vez, aspectos responsáveis pela satisfação propriamente dita e compreenderia as seguintes dimensões: liberdade para criar, inovar e procurar formas próprias e únicas de atingir os resultados de uma tarefa; realização; reconhecimento; responsabilidade; possibilidades de crescimento; desenvolvimento ou progresso e outros fatores, em geral, intrínsecos ao próprio trabalho. (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 6).

Abrahan H. Maslow (1977) concebeu a hierarquia das necessidades composta de cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, de segurança, sociais, de autoestima e de autorrealização. Segundo o autor, os indivíduos, para interessarem-se pelas necessidades de níveis mais elevados, deveriam estar com as necessidades de níveis inferiores razoavelmente satisfeitas. Desta forma, quando as necessidades ligadas a aspectos fisiológicos (por exemplo alimentação) estivessem sob controle, os indivíduos passariam a preocupar-se com segurança e abrigo, e assim sucessivamente. No entanto, existem outras necessidades que foram deixadas de lado por autores que se debruçaram sobre sua obra, a saber: necessidades de saber e entender e necessidades estéticas. Além disso, as necessidades não precisam estar totalmente satisfeitas para que outros tipos manifestem-se, ou seja, a hierarquia de necessidades não é tão rígida quanto sugerem (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 6).

Já MacGregor (1980) buscou mapear as diversas idéias relacionadas ao binômio indivíduo-trabalho e agrupou-as em duas teorias distintas (X e Y). Na teoria X, reuniu percepções sobre a natureza humana guiadas na crença de que os indivíduos são preguiçosos, indolentes, preferem ser dirigidos, não se interessam em assumir responsabilidades e desejam a segurança acima de tudo. Na teoria Y, ao contrário, agrupou as crenças sobre a natureza humana que apontam que o homem pode ser motivado, de forma adequada, a comandar a si mesmo e ser criativo no trabalho.

Nadler e Lawer (1983 apud RODRIGUES, 1994, p. 81) oferecem uma interessante e abrangente visão da evolução do conceito QVT, conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler

Período	Foco Principal	Definição
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos de gerenciamento participativo e democracia industrial com bastante frequência, invocador como ideais do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E este QVT nada representará.

Fonte: Nadler e Lawer, 1983 (apud RODRIGUES, 1994, p. 81).

Para Walton (1973 apud SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 13-14), a expressão qualidade de vida tem sido usada, com crescente frequência, para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. Aponta ainda, oito categorias conceituais que incluem critérios de QVT (Tabela 2), são elas:

- 1- Compensação adequada e justa: busca-se a obtenção de remuneração adequada pelo trabalho realizado, assim como o respeito à equidade interna (comparação com outros colegas) e à equidade externa (mercado de trabalho).
- 2- Segurança e saúde nas condições de trabalho: medem-se as condições prevaletentes no ambiente de trabalho, para a consecução das tarefas, envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos

disponibilizados para a execução das tarefas e ambiente saudável, com objetivo de preservar a saúde do trabalhador.

3- Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana: a excessiva fragmentação das tarefas, a supersimplificação do trabalho e a rigorosa separação entre execução e planejamento, impostas pela lógica do subjacente ao modelo taylorista, retiram praticamente por completo o significado do trabalho, tornando o trabalhador um mero apêndice do sistema capitalista. Diante disto, Walton aponta os requisitos fundamentais para que o trabalhador possa recuperar a possibilidade de aplicação de suas habilidades e conhecimentos, adquirindo, assim, um nível satisfatório de qualidade de vida no trabalho. Envolve a necessidade de concessão de autonomia (empowerment), incentivo à utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas funções e feedbacks constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e no processo como um todo.

4- Oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional: consiste em políticas da instituição no que concerne ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus trabalhadores, ou seja, carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego.

5- Integração social na organização: consiste em aspectos como ausência de diferenças hierárquicas acentuadas; possibilidade de mobilidade social; ausência de preconceitos, quanto à raça, cor, estilo de vida, aparência física, etc.; apoio mútuo e bom relacionamento interpessoal constituem pontos básicos para o estabelecimento de níveis satisfatórios de integração social nas organizações. Tais aspectos constituem-se fatores chaves para o estabelecimento de um sentimento de comunidade dentro das organizações.

6- Constitucionalismo: salienta a necessidade do estabelecimento de normas, princípios e regras que tornem claros os direitos e deveres dos trabalhadores, protegendo-os contra medidas administrativas arbitrárias. Refere-se basicamente aos direitos trabalhistas, equidade, privacidade pessoal e liberdade de expressão.

7- Trabalho e espaço total da vida: consiste na busca de equilíbrio entre as demandas do trabalho e vida privada do trabalhador, isto é, o trabalho não deve absorver todo o espaço da vida do trabalhador, obrigando-o a deixar de

lado sua vida familiar, suas atividades de lazer e sua convivência em comunidade.

8- Relevância social do trabalho: consiste na percepção do trabalhador em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços.

Tabela 2 - Modelo de Walton para aferição da QVT

Fatores	Dimensões
1- Compensação justa e adequada	1.1 Renda adequada ao trabalho 1.2 Equidade interna 1.3 Equidade externa
2- Segurança e saúde nas condições de trabalho	2.1 Jornada de trabalho 2.2 Ambiente físico seguro e saudável
3- Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das categorias humanas	3.1 Autonomia 3.2 Significado da tarefa 3.3 Identidade da tarefa 3.4 Variedade de habilidades 3.5 Retroinformação
4- Oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional	4.1 Possibilidade de carreira 4.2 Crescimento profissional 4.3 Segurança no emprego
5- Integração social na organização	5.1 Igualdade de oportunidades 5.2 Relacionamento 5.3 Senso comunitário
6- Constitucionalismo	6.1 Respeito às leis e aos direitos trabalhistas 6.2 Privacidade pessoal 6.3 Liberdade de expressão 6.4 Normas e rotinas
7- Trabalho e espaço total da vida	7.1 Papel balanceado do trabalho
8- Relevância social do trabalho	8.1 Imagem da empresa 8.2 Responsabilidade social pelos serviços 8.3 Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Walton, 1973 (apud SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 12).

Em suma, segundo Walton, o levantamento da percepção dos trabalhadores dessas oito dimensões, permite estabelecer prioridade e programas de ação capazes de elevar a qualidade de vida dos trabalhadores. No entanto, sobre a relação entre estes e a produtividade, o autor descarta a possibilidade de estabelecerem-se correlações gerais entre essas duas variáveis.

A colaboração mais significativa para o desenvolvimento das teorias sobre a qualidade de vida no trabalho foi propiciada por Herzerg, ao reconhecer que os indivíduos adquirem senso de autorrealização e sucesso por meio do próprio trabalho, e não somente através de fatores do ambiente, ao associar a satisfação com o conteúdo do cargo ou trabalho. Desta forma, acredita-se que variáveis como responsabilidade, crescimento e autonomia, quando presentes na tarefa contribuem para o aumento da motivação e satisfação do trabalhador.

O modelo apresentado por Hackman e Lawler (1983 apud RODRIGUES, 1994) defende a idéia de que as características da tarefa promovem a emergência de três estados psicológicos críticos, tais como:

O primeiro desses estados psicológicos críticos é definido como a significância percebida ou o grau com que a pessoa percebe o seu trabalho como importante, valioso e significativo dentro de sua escala de valores. O segundo refere-se à responsabilidade percebida pelo trabalhador em relação a seu trabalho, isto é, ao grau em que o indivíduo se sente responsável pelos resultados do trabalho que executa. Já o terceiro estado psicológico crítico diz respeito ao conhecimento dos resultados do trabalho pelo empregado, ou seja, ao grau em que o indivíduo conhece e entende seu desempenho efetivo na tarefa. (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 24).

Para esses autores, quanto mais esses estados psicológicos estiverem presentes nos trabalhadores, mais eles estarão internamente motivados para o trabalho, proporcionando reflexos positivos para a organização em que atuam, em termos de qualidade dos serviços prestados, assiduidade e baixa rotatividade de pessoal.

Os estudos sobre QVT evoluiu significativamente com fundamentação no comportamento individual das pessoas, tornando-se necessário o estudo da motivação humana. A partir desses pressupostos, iniciam-se os estudos e olhares sobre um modelo que agrupasse indivíduo/trabalho/organização. A expectativa era de que as organizações pudessem aumentar sua produtividade sem esquecer a motivação e a satisfação das pessoas. Rocha e Fritsch (2002, p.56) apresentam vários conceitos sobre qualidade de vida no trabalho, mas, de forma geral, baseiam-se na premissa de oportunizar a melhoria na qualidade de vida das pessoas, abrangendo todos os aspectos deste viver: o pessoal, o trabalho, a família, o grupo social e o ambiente. Entre os fatores que influenciam a QVT, destacam-se: os ambientais (poluição, temperatura, ruído, iluminação); os sociopolíticos, econômicos

e culturais (violência, custo de vida, vida social); os situacionais (tecnologia, ambiente de trabalho, relações interpessoais, gestão de pessoas); os psicossociais (necessidades, expectativas, valores, vida pessoal); os comportamentais (necessidades das pessoas, motivação e satisfação).

Na abordagem sobre QVT, Rocha e Fritsch (2002, p. 60) destacam a ergonomia como ciência que estuda o homem e seu ambiente de trabalho, e objetiva transformar a tecnologia para adaptá-la ao ser humano, com o objetivo de aumentar a segurança, o conforto e a eficiência do sistema e da qualidade de vida das pessoas. É devido a isso que a ergonomia vem se destacando pela sua metodologia e instrumentos de análise teórica e prática, estudando a adequação dos produtos e ambiente de trabalho pelas pessoas. O conjunto desses conhecimentos é que possibilita a relação saudável e eficaz com o trabalho.

Albuquerque e Limongi-França (1998) consideram que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando demandas de qualidade de vida no trabalho. Para os referidos autores, outras ciências têm dado sua contribuição, tais como:

- Saúde: nesta área a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida.
- Ecologia: vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e dos insumos da natureza.
- Ergonomia: estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto na operação.
- Psicologia: juntamente com a filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho.
- Sociologia: resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando suas implicações nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.
- Economia: enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver, de forma equilibrada, a responsabilidade e os direitos da sociedade.
- Administração: procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo.

- Engenharia: elabora formas de produção voltadas para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos. (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998, p. 41).

Os programas de qualidade de vida no trabalho estão se tornando parte da cultura organizacional. As melhorias nas condições físicas e nas instalações também fazem parte das discussões dos programas. Assim a qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma organização que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A implementação ocorre a partir do momento em que se olha a organização e as pessoas como um todo, o que Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 42) denominaram de enfoque biopsicossocial, que representa o fator diferencial para realização de diagnósticos, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na organização.

Sobre as pesquisas na área da QVT, faz-se necessário a observação sobre o fato da maioria dos trabalhos limitarem-se a verificar o nível que a QVT encontra em uma dada realidade, deixando para segundo plano o questionamento acerca do porquê de sua configuração. Assim sendo, não há a devida relevância sobre a complexidade das relações sociais, dos conflitos, das contradições das relações e das divergências de interesses entre capital e trabalho.

2.3 A cultura organizacional e a organização pública

A sociedade é constituída por pessoas que estabelecem infinidades de interações com outras pessoas e com organizações. O ser humano é eminentemente social e interativo e devido as suas limitações individuais, requer a cooperação uns com os outros, formando organizações para alcançar certos objetivos que a ação individual isolada não conseguiria.

A organização é um sistema de atividades coordenadas conscientemente, de duas ou mais pessoas, e a cooperação entre elas é essencial

para a existência da organização. A mesma somente existe quando há pessoas capazes de comunicarem-se, e que estão dispostas a participar e contribuir com ação conjunta, a fim de alcançarem um objetivo comum.

Segundo Chiavenato (1993, v. 2, p. 84), as organizações não são recentes, existem desde os faraós e os imperadores da antiga China. A igreja elaborou a sua organização ao longo dos séculos e dos exércitos; desde a Antiguidade, desenvolveram formas de organizações. Com o desenvolvimento da humanidade, um número crescente de organizações foi sendo solicitado para atender as crescentes necessidades sociais e humanas. Ainda conforme este autor, as organizações sofreram um longo e penoso desenvolvimento, através de quatro etapas, a saber:

- 1- Etapa da natureza: é a etapa inicial, onde os fatores naturais, ou seja os elementos da natureza, constituíam a base única de subsistência da humanidade. O papel do capital e do trabalho é irrelevante nesta etapa da história da civilização.
- 2- Etapa do trabalho: a partir da natureza, surge um fator perturbador determinando verdadeira revolução no desenvolvimento da humanidade, o trabalho. Os elementos da natureza passam a ser transformados através do trabalho, que conquista rapidamente o primeiro plano entre os elementos que concorrem para a vida da humanidade. É o trabalho que passa a condicionar as formas de organização da sociedade.
- 3- Etapa do capital: é a terceira etapa da qual passou a humanidade. O capital passa a preponderar sobre a natureza do trabalho, tornando-se um dos fatores básicos da vida social.
- 4- Etapa da organização: o desenvolvimento da humanidade levou gradativamente as forças naturais, o trabalho e o capital a uma submissão à organização. Sob uma forma rudimentar, a organização já existia desde os primórdios da evolução humana, do mesmo modo que o capital existira antes da fase capitalista. O desenvolvimento social caracterizado pelo predomínio da organização revelou gradativamente o caráter independente da organização, que passou a existir independentemente da natureza, do trabalho e do capital, seja utilizando-se deles para atingir os fins, seja dispensando-os para atingir os seus fins. (CHIAVENATO, 1993, v. 2, p. 85).

As organizações contam com uma enorme variedade, quais sejam: empresas industriais, empresas comerciais, organizações de serviços (bancos, hospitais, universidades, trânsito), organizações militares, públicas (repartições), etc. Podem ser voltadas tanto para a produção de bens ou produtos (artigos de consumo, máquinas e equipamentos etc.) como para a produção ou prestação de serviços (atividades especializadas como manuseio de dinheiro, medicina, divulgação ou conhecimento, planejamento e controle de tráfego, etc.). Existem também organizações industriais, econômicas, comerciais, religiosas, militares,

educacionais, sociais, políticas etc. A sociedade moderna é uma sociedade de organizações e são sistemas extremamente complexos, revelando-se compostas de atividades humanas em diversos níveis de análise. Essa complexidade constitui a base da compreensão dos fenômenos organizacionais.

Morgan (2006, p. 45) entende as organizações como se fossem organismos, isto é, são concebidos como sistemas vivos, que existem em um ambiente amplo do qual dependem em termos da satisfação de suas várias necessidades. Assim, ao observar o mundo da organização, percebe-se que é possível identificar diferentes tipos de organizações em diferentes tipos de ambientes. Na verdade, os problemas levantados pela visão mecanicista da organização levaram muitos teóricos organizacionais a abandonar a ciência mecânica e a inspirar, sobretudo na biologia como uma fonte de idéias para refletir sobre as organizações.

Não é de se surpreender que a teoria organizacional comece a sua incursão pela biologia, desenvolvendo-se da idéia de que os trabalhadores sejam pessoas com necessidades complexas que necessitam ser satisfeitas a fim de levarem vidas plenas e sadias, bem como desempenharem-se eficazmente em situação de trabalho. Uma vez que, no começo do século XX, essa idéia não era, de forma alguma, óbvia. Para muitas pessoas, o trabalho era uma necessidade básica, fazendo com que aqueles que planejavam e administravam as primeiras organizações assim tratassem o assunto. Como exemplo, pode-se citar Taylor e outros teóricos da administração clássica que foram capazes de ver o planejamento das organizações como um problema técnico, e a tarefa de encorajar as pessoas para que se sujeitassem às solicitações da organização-máquina foi reduzido a um problema de se pagar o valor certo para a tarefa. Enquanto o espírito de equipe foi considerado como uma ajuda válida para a administração, esta por sua vez, foi vista principalmente como um processo de controlar e dirigir o trabalhador no seu trabalho.

No início, os estudos estavam principalmente preocupados com a investigação das relações entre condições de trabalho e a incidência de fadiga e monotonia entre os trabalhadores. À medida que a pesquisa progrediu, abandonaram essa estreita perspectiva taylorista para focalizar muitos outros

aspectos da situação de trabalho, incluindo atitudes, preocupações dos trabalhadores e fatores do ambiente social fora do trabalho. Ao identificarem que a organização informal, baseada em relações de amizade e interações não planejadas, pode existir lado a lado com a organização formal, concebida nos planos definidos pela administração, os estudos causaram um importante abalo à teoria clássica da organização. Esses estudos mostraram que as atividades de trabalho são influenciadas tanto pela natureza dos seres humanos como pelo planejamento formal, e que os teóricos organizacionais devem prestar muita atenção ao elemento humano da organização.

Ao reconhecer que os indivíduos, os grupos e as organizações têm necessidades que devem ser satisfeitas, a atenção volta-se, invariavelmente, para o fato de que isto depende de um ambiente mais amplo, a fim de garantir várias formas de sobrevivência. É este tipo de pensamento que, segundo Morgan (2006, p. 48), está subentendido no enfoque sistêmico, que fundamenta-se no princípio de que as organizações, assim como os organismos, estão “abertos” ao seu meio ambiente e devem estabelecer uma relação apropriada com este ambiente, caso queiram sobreviver.

Surpreendentemente, os teóricos da administração clássica deram relativamente pouca atenção ao ambiente. Trataram a organização como um sistema mecânico fechado e preocuparam-se com os princípios do planejamento interno. A visão dos sistemas abertos apontou que deveria sempre efetuar o processo de organização tendo-se em mente o ambiente. Dessa forma, tem sido dada atenção à compreensão da atividade ambiental, definida pelas interações organizacionais diretas, por exemplo, com clientes, concorrentes, fornecedores, sindicatos e agências governamentais, bem como do contexto mais amplo ou ambiente em geral. Esses aspectos têm implicações fundamentais para a prática organizacional, no sentido de ter a capacidade de ligar e de administrar os limites críticos e áreas de interdependência, além de ser capaz de desenvolver respostas estratégicas apropriadas. Muito do difundido interesse na estratégia organizacional é um produto da percepção de que as organizações devem ser sensíveis ao que ocorre no mundo a sua volta.

Outro aspecto do sistema aberto é aquele que define uma organização em termos de subsistemas inter-relacionados, isto é, as organizações contêm indivíduos que são sistemas em si mesmos, que pertencem a grupos ou departamentos que também pertencem a divisões organizacionais maiores, e assim por diante. Este enfoque requer, também, que se estabeleçam congruências entre diferentes sistemas para identificar e eliminar disfunções potenciais. Desta forma, a visão sociotécnica da organização é freqüentemente ampliada para levar em conta as relações entre os requisitos técnicos, sociais, administrativos, estratégicos e ambientais.

Cabe, também, destacar as mudanças e transformações que perpassam pelas organizações, seja com introdução de novas e diferentes tecnologias, seja na modificação dos seus produtos ou serviços, seja mudando seus processos internos, etc. Essas alterações provocam constantes impactos na sociedade e na vida das pessoas, acelerando cada vez mais as mudanças ambientais. No decorrer do século XX, segundo Chiavenato (2009, p. 18-19), as organizações passaram por três fases distintas: a era da industrialização clássica, industrialização neoclássica e era da informação.

A era da industrialização clássica, período de 1900 a 1950, representa um período de meio século de intensificação do fenômeno da industrialização, que se iniciou com a revolução industrial. Neste período, a estrutura organizacional caracterizou-se pelo formato piramidal e centralizador, departamentalização funcional, modelo burocrático, centralização das decisões no topo, estabelecimento de regras e regulamentos internos para disciplinar e padronizar o comportamento dos participantes. As pessoas eram consideradas recursos de produção, como os demais recursos organizacionais, como máquinas, equipamentos e capital. Por essa concepção, a administração das pessoas era tradicionalmente denominada relações industriais, para servir à tecnologia e, desta forma, o homem era ainda considerado um apêndice da máquina.

Já a era da industrialização neoclássica, período entre 1950 a 1990, teve início com o final da segunda guerra mundial, quando o mundo começou a mudar mais intensamente. As mudanças passaram a ser rápidas, intensas e pouco previsíveis. As transações comerciais passaram da amplitude local para regional, da

regional para internacional e a competição entre as empresas ficou mais acentuada. O velho modelo burocrático e funcional, centralizador e piramidal, utilizado para formatar as estruturas organizacionais, tornou-se inflexível e vagaroso demais para acompanhar as mudanças que ocorriam no ambiente. As organizações tentaram novos modelos de estrutura que pudessem proporcionar-lhes inovação e melhor ajustamento às novas condições. A velha concepção de relações industriais foi substituída por uma nova visão de administração de recursos humanos: as pessoas como recursos vivos e não como fatores inerentes de produção. A tecnologia passou por um incrível e intenso desenvolvimento, influenciando, de forma poderosa, a vida nas organizações e as pessoas que dela participavam.

Quanto à era da informação, teve início por volta de 1990, e as características principais foram as mudanças que se tornaram rápidas, imprevistas e inesperadas. A tecnologia trouxe desdobramentos completamente imprevistos e transformou o mundo em uma aldeia global. A tecnologia da informação provocou o surgimento da globalização da economia, onde a economia internacional transformou-se em economia mundial e global. A competitividade tornou-se mais intensa entre as organizações. O mercado de capitais passou a migrar volatilmente de um continente para outro, à procura de novas oportunidades de investimentos. A estrutura organizacional em matriz tornou-se insuficiente para dotar as organizações da agilidade, mobilidade, inovação e mudança necessária para suportar as novas ameaças e oportunidades dentro de um ambiente de intensa mudança e turbulência.

Neste sentido, os órgãos, sejam departamentos ou divisões, tornaram-se provisórios e não definitivos, os cargos e as funções passaram a ser constantemente definidos e redefinidos em razão das mudanças no ambiente e na tecnologia, os produtos e serviços passaram a ser continuamente ajustados às demandas e necessidades do cliente, dotados de hábitos mutáveis e exigentes. Houve uso diferente de espaço físico, escritórios com salas particulares deram lugar a locais coletivos de trabalho, enquanto funções de retaguarda serão realizadas em casa pelos funcionários. O emprego passa a migrar do setor industrial para o setor de serviços, indicando o caminho para uma era pós-industrialização, fundamentada no conhecimento e no setor terciário. A cultura organizacional sofreu forte impacto do

mundo exterior e passou a privilegiar a mudança e a inovação voltadas para o futuro e para o destino da organização.

Nestas etapas ocorre uma verdadeira revolução da organização, cada uma delas revelando características políticas que constituem os aspectos mais marcantes dos diversos sistemas de organização econômica. Uma análise da sucessão histórica das organizações permite estabelecer as relações de causa e efeito nos fenômenos econômicos, e do ponto de vista mais amplo, a sociedade envolve um contínuo crescimento e evolução das organizações, cada vez mais complexas em formas bastante variáveis para cumprir papéis diversos para atender a lógica do mercado.

Diferentemente das organizações privadas, a organização da administração pública reage de forma lenta e insatisfatória às mudanças econômicas e sociais que se processam à sua volta, tornando mais agudas e sensíveis suas distorções e deficiências, principalmente na orientação para o atendimento das demandas dos cidadãos.

Para atender a essas demandas, o novo papel do Estado é o de facilitador da competitividade internacional, para tanto, precisa ser bem gerenciado para uma ação efetiva e eficiente em benefício da sociedade. As limitações são evidentes, mas o papel estratégico das políticas públicas no capitalismo é tão grande que é irrealista propor que elas sejam simplesmente substituídas pelo mercado.

Dias (1998 apud PIRES; MACEDO, 2006, p. 95) afirma que as organizações públicas têm como objetivo prestar serviços para a sociedade. Elas podem ser consideradas como sistemas dinâmicos, extremamente complexos, interdependentes e inter-relacionados coerentemente, envolvendo informações e seus fluxos, estruturas organizacionais, pessoas e tecnologias. Elas cumprem suas funções, buscando maior eficiência da máquina pública e um melhor atendimento para a sociedade.

A organização pública, segundo Kliksber (1992), encontra-se sob forte pressão: de um lado, o discurso pseudomodernizador do governo, prometendo

modificações radicais na estrutura, como se o problema fosse restrito apenas ao organograma; de outro, o mercado, entendido como a pressão articulada de grupos econômicos, regidos, por sua vez, por uma lógica globalizante, pressionando as instituições públicas para a modificação de suas práticas, em função de uma integração da qual poucos sujeitos parecem realmente participar e, principalmente, desconsiderando o fato de que a esfera pública possui uma problemática organizacional diversa da empresa privada.

Segundo Saraiva (2002, p. 190), as exigências fazem com que cada parcela do aparelho do Estado tenha de adaptar-se a requisitos específicos, que obrigam as organizações a estruturarem-se de forma diferenciada: o foco no cidadão evita o processo de engessamento organizacional, e é a chave para a reestruturação, pois as necessidades do cidadão são o ponto de partida das iniciativas organizacionais, uma vez que tornam as organizações mais sensíveis ao ambiente externo, adquirindo capacidade de resposta para mudanças.

As organizações não comprometidas com a satisfação do cidadão, não prosperam, pois a satisfação com o atendimento é o resultado de um encontro dinâmico, no qual o cidadão avalia tanto o processo quanto o resultado, atribuindo valor a ambos. Por outro lado, a baixa qualidade dos serviços públicos gera e perpetua uma baixa expectativa em relação ao que pode ser oferecido, tanto por usuários, quanto por prestadores de serviços, contribuindo, assim, para gerar um ciclo vicioso de insatisfação e frustração de gerentes e usuários.

A organização pública apresenta algumas especificidades diferentes dos organismos privados, quais sejam: apego à rotina e normas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder, entre outros. Tais diferenças são importantes na definição de processos internos, na relação com inovações e mudanças, na formação de valores e crenças organizacionais e políticas de gestão de pessoas.

CAPÍTULO 3 QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO DO TRABALHADOR TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

3.1 Cenário da pesquisa

O objeto de estudo dessa pesquisa é a qualidade de vida e de trabalho dos trabalhadores da FCHS – Unesp Câmpus de Franca-SP, dessa forma, torna-se necessário contextualizar o universo no qual foi realizada a pesquisa.

A cidade de Franca localiza-se no nordeste do Estado de São Paulo e tornou-se município em 28 de novembro de 1824, com o nome Vila Franca do Imperador, porém sua fundação foi em 3 de dezembro de 1805 e era chamada de Freguesia de Nossa Senhora da Conceição da Franca⁷. A denominação de Franca do Imperador foi simplificada para Franca, em virtude de decisão da Câmara Municipal local, em sessão de 30 de dezembro de 1889.

A origem da região tem início através dos bandeirantes, em 1722, que construíram o “Caminho de Goiás”, ou “Estrada dos Goiazes”; que ligava a cidade de São Paulo até as minas de ouro de Goiás que, naquela época, pertencia à capitania de São Paulo. A princípio, o caminho entre os sertões do Brasil Central e o litoral era o vale do São Francisco. Por ali os goianos transportavam seus rebanhos.

As desavenças entre paulistas e emboabas, no início do século XVIII, forçaram alteração na rota seguida pelos bandeirantes, por isso houve a abertura da Estrada do Sal, que desviou para o sul o comércio do gado, deslocando para São Paulo o eixo de influência daquelas regiões. Franca, anteriormente chamada de Arraial Bonito do Capim Mimoso, deve sua origem a esses fatos. Os mineiros que vinham das zonas de garimpo e criação (século XVIII), ao encontrarem condições favoráveis, permaneceram à beira do caminho, dedicando-se especialmente à

⁷ A origem e significado do nome "FRANCA" foi em homenagem ao criador do Distrito, Governador da Capitania de São Paulo, Antônio José da Franca e Horta. (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTO E GESTÃO, online).

criação do gado vacum. Ao decorrer do tempo, o Arraial, devido a sua posição geográfica, foi ganhando importância comercial. O desbravamento do sertão paulista e, depois de 1870, a abertura do rio Paraguai ao comércio das províncias brasileiras, mudaram o curso do transporte daquele produto para uma via mais econômica, provocando a decadência dessa fase comercial do Município (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTO E GESTÃO, online).

No entanto, a inauguração da estação da Mogiana em Franca, ainda na segunda metade do século XIX (1887), possibilitou novo ciclo no seu desenvolvimento. Como toda cidade do interior, até a chegada da Estrada de Ferro, Franca possuía uma indústria rudimentar e caseira, suficiente para suas próprias necessidades. Com a inauguração dos trilhos, passou a concentrar novamente o comércio entre São Paulo e Goiás, Mato Grosso e Minas Gerais. A economia da cidade, no século XIX, foi marcada pela pecuária e pelo comércio. Posteriormente, houve a época do apogeu da cultura cafeeira por causa da expansão ferroviária, que avançou pelo século XX trazendo riquezas e desenvolvimento para Franca e região, porém a crise de 1929 afetou a produção do café e houve a necessidade de buscar novos meios de subsistência. Outros produtos eram comercializados no município, além do café, como por exemplo: sal, açúcar, cereais, algodão e couro, dentre outros.

A presença da pecuária no município favoreceu a industrialização em Franca, sendo que os curtumes, o artesanato em couro e a imigração estrangeira foram as principais fontes de implantação das indústrias de calçados em Franca. É importante destacar a contextualização do período, com o processo de urbanização e industrialização ocorridos no Brasil de forma acentuada, após a década de 1930, com a política de incentivo às indústrias, implementada no Governo de Getúlio Vargas e também, pela migração das indústrias, dos grandes centros urbanos, para localidades onde a mão-de-obra encontrava-se com abundância e com remuneração menor.

Na década de 1960, a indústria de calçados passou a ser a principal atividade econômica do município e, com a proliferação das técnicas avançadas de produção, as indústrias de calçados passaram a ser reconhecidas pela qualidade e produtividade e através dessa fase áurea, a cidade ficou reconhecida como a

“capital do calçado masculino”, o que favoreceu o processo migratório de localidades próximas, visto que, nessa época o mundo urbano passou a sobrepor o rural, gerando, assim, um crescimento populacional significativo. Cabe destacar, também, o surgimento de uma nova categoria: o trabalhador na área de calçados, que veio a organizar-se enquanto classe e cuja história de organização e mobilização, por meio de seu sindicato de classe, traçou sua história no município.

Além do destaque no setor calçadista, Franca foi também considerada a capital nacional do basquetebol masculino. Tal caracterização justificou-se por sua tradição na prática e incentivo a este esporte, que perdura desde o ano de 1913, quando o professor David Carneiro Ewbank fundou o Clube Atlético Franca. O Franca Basquetebol Clube, fundado em 4 de setembro de 1953, trouxe importantes títulos nesta modalidade esportiva e, por duas vezes, foi vice-campeão mundial de basquete: em 1975 e em 1980.⁸ Em Franca, também são importantes as indústrias de confecções, de fundição, de jóias e diamantes, metalúrgicas, de alimentos e bebidas, de cosméticos, de móveis entre outras; são instaladas numa cidade que conta com um dos mais modernos distritos industriais do Brasil, possuindo toda infraestrutura básica para a instalação de toda e qualquer tipo de indústria, numa área de aproximadamente dois milhões de metros quadrados inteiramente urbanizados. Franca é também um dos maiores pólos de lapidação de diamantes do mundo, e no município encontra-se o único escritório da América do Sul especializado em diamantes.

A população do município de Franca, de acordo com o último censo realizado pelo IBGE, divulgado em 1º de dezembro de 2010, apresenta os seguintes dados: total da população 318.785 habitantes, com 48,80% da população masculina e 51,20% população feminina; residentes em zona urbana 98,23% e em zona rural 1,77%.⁹

Conta com importantes universidades que contribuem sobremaneira para economia da cidade, quais sejam:

- Faculdade de Direito de Franca: autarquia municipal;

⁸ FRANÇA BASQUETEBOL CLUBE, online.

⁹ MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, 2010, online.

- Centro Universitário da Faculdade de Ciências Econômicas de Franca (Uni-Facef): autarquia municipal, com cursos voltados para as áreas de Ciências Econômicas, Administração, Ciências Contábeis, Comunicação Social com habilitação em publicidade e propaganda, Letras, Matemática, Psicologia, Turismo e Hotelaria;

- Universidade de Franca (UNIFRAN): ensino superior privado, com mais de 50 cursos de graduação e pós-graduação, distribuídos entre as áreas de Ciências Biológicas e de Saúde, Ciências Humanas e Artes, Ciências Exatas e Tecnológicas, Ciências Jurídicas e Sociais Aplicadas;

- Faculdade de Tecnologia "Dr. Thomaz Novelino" (FATEC de Franca): ensino de nível superior público estadual, com dois cursos: Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Gestão da Produção Industrial (Calçados);

- Faculdade de Ciências Humanas e Sociais (FCHS – Unesp Câmpus de Franca): ensino superior público estadual, com os cursos de graduação em Relações Internacionais, Direito, Serviço Social e História; mestrado em Direito; mestrado e doutorado em História e Serviço Social.

A Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", segundo o seu Estatuto, criada pela Lei nº 952, de 30 de janeiro de 1976, é autarquia de regime especial, com autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial; e tem como objetivo reger-se pelos princípios de liberdade de pensamento e de expressão de desenvolvimento crítico e reflexivo, com o objetivo permanente de criação e de transmissão do saber e da cultura, devendo:

- I - criar, preservar, organizar e transmitir o saber e a cultura por meio do ensino, da pesquisa e da extensão;
- II - oferecer ensino público, gratuito e de qualidade, sem discriminação de qualquer natureza;
- III - formar cidadãos capacitados para o exercício da investigação e das diferentes profissões;
- IV - privilegiar e estimular a atividade intelectual e a reflexão continuada sobre a sociedade brasileira, defendendo e promovendo a cidadania, os direitos humanos e a justiça social;
- V - promover atividades de extensão e de articulação com a comunidade. (UNESP, 2011a, online)

A Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP – está presente em 23 municípios do Estado de São Paulo, oferecendo cursos em 32 unidades universitárias, criadas em três diferentes momentos históricos e oito câmpus experimentais que foram estabelecidos no início da década de 2000. Possui um Hospital de Clínicas com 450 leitos, três hospitais veterinários, cinco fazendas, 1.900 laboratórios.



Figura 1 - Localização Geográfica das Unidades da UNESP

Fonte: UNESP, [2011b], online.

De acordo com o Anuário Estatístico de 2008 (dados de 2007)¹⁰, a Unesp conta com 168 cursos de graduação, em todas as áreas do conhecimento, e 109 programas de graduação que oferecem 105 cursos de mestrado acadêmicos, 4 cursos de mestrado profissionalizantes e 83 curso de doutorado acadêmico. O total de alunos matriculados em 2007 foi de 34.425 nos cursos de graduação, 9.008 nos programas de pós-graduação Stricto Sensu e 3.023 nos cursos de pós-graduação Lato Sensu. Seu quadro de servidores é composto por 3.554 docentes, em sua

¹⁰ UNESP, 2009b, online.

maioria em Regime de Dedicção Integral à Docência e à Pesquisa (RDIDP), e por 6.984 servidores técnicos-administrativos. Esses números nos dão noção da dimensão da Unesp, com os 10.538 servidores distribuídos por 23 localidades, em praticamente todo o território do Estado de São Paulo, caracterizando uma população bastante heterogênea, que apresenta grandes diferenças culturais, habitando lugares com história, clima e até hábitos alimentares diferentes, que trabalha em expressiva diversidade de funções e atividades.

No município, a UNESP teve sua origem em 1962, com a criação da denominada Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Franca, que era um dos institutos isolados de ensino superior do Estado de São Paulo. Em 1968, foi instalada no Colégio Nossa Senhora de Lourdes, tradicional Educandário Francano. Em 1976, juntamente com outros institutos isolados, ela foi incorporado à UNESP.

A faculdade tem os cursos de graduação em Relações Internacionais; graduação e mestrado em Direito; graduação, mestrado e doutorado nos cursos de História e Serviço Social. Possui seu quadro funcional, 96 professores, a maioria sob o regime de dedicação integral à docência e à pesquisa, 132 técnicos-administrativos¹¹, e 2158 alunos, distribuídos entre os cursos de graduação e pós-graduação. A estrutura administrativa da FCHS - Unesp de Franca é composta da seguinte forma:

¹¹ Fonte do número de trabalhadores da FCHS no Software Integrado de Gestão Ocupacional (SOC) - Saúde e Segurança no Trabalho (SST), integrado ao sistema da Coordenadoria de Recursos Humanos (CRH) da UNESP de acesso restrito a Coordenadoria de Saúde e Segurança do Trabalhador e Sustentabilidade Ambiental (COSTSA).

Tabela 3 - Estrutura Administrativa

Departamentos, Diretorias e Divisões	Departamentos/Seções/Setores
Direção	xxx
Vice-Direção	xxx
Departamentos	Departamento de Direito Público Departamento de Direito Privado Departamento de História Departamento de Serviço Social Departamento de Educação E Ciências Sociais e Política Internacional
Divisão Técnica Acadêmica	Seção de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão Seção Técnica Acadêmica Seção Técnica de Graduação Seção Técnica de Pós-Graduação
Divisão Técnica Administrativa	Centro de Convivência Infantil Restaurante Universitário Seção Técnica de Contabilidade Seção Técnica de Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos Seção Técnica de Comunicações Seção Técnica de Finanças Seção Técnica de Materiais Seção Técnica de Saúde
Diretoria de Serviços e Atividades Auxiliares	Seção de Atividades Auxiliares - Setor de Zeladoria e Vigilância - Setor de Gráfica Seção de Conservação e Manutenção
Diretoria de Serviço Técnico de Informática	Serviço Técnico de Informática
Diretoria Téc.de Biblioteca e Documentação	Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação-STATI Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação - STRAUD
Unidade Auxiliar	Centro Jurídico Social

Fonte: UNESP, [2011c], online.

3.2 Procedimentos metodológicos: o percurso da pesquisa

A pesquisa realizada, que é de caráter exploratório teve, três enfoques básicos: a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e a pesquisa de campo. Realizou-se a pesquisa bibliográfica de diversos autores contemporâneos e em obras clássicas quanto à categoria trabalho, qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho.

A escolha metodológica teve como principal meta possibilitar a apreensão de uma realidade concreta, da dinâmica cotidiana da qualidade de vida e no trabalho dos trabalhadores técnico-administrativos da Unesp Câmpus de Franca.

Para atender aos objetivos propostos, fez-se uso da pesquisa quantitativa e também da qualitativa. A opção pela abordagem quantitativa fez-se necessária para servir de fundamento ao conhecimento produzido pela pesquisa. Conforme vários autores, pretende-se que a pesquisa quantitativa não deve ser oposta à pesquisa qualitativa, mas ambas devem:

Sinergicamente convergir com a complementaridade mútua, sem confinar os processos e questões metodológicas a limites que atribuam os métodos quantitativos exclusivamente ao positivismo ou os métodos qualitativos ao pensamento interpretativo, ou seja, a fenomenologia, a dialética, a hermenêutica (BAPTISTA, apud. MARTINELLI, 2010, p. 34).

Neste sentido, Martinelli (2010, p. 20) destaca que a pesquisa quantitativa é importante para dimensionar os problemas com os quais se trabalha, para trazer grandes retratos da realidade, mas é insuficiente para trazer as concepções dos sujeitos, por exemplo: como pensam sua problemática? Que significados atribuem às suas experiências? Como vivem a sua vida? Para isso, torna-se fundamental buscar metodologias de pesquisa que, mais do que índices, busquem significados, mais do que informações, busquem os sujeitos e suas histórias. Certamente, isso pressupõe que não deixa de ser importante a informação quantitativa, mas sem que se excluam os dados qualitativos, que ganham vida com as informações, com os depoimentos e narrativas apresentadas pelos sujeitos.

Buscou-se o respaldo na abordagem qualitativa, por permitir uma leitura crítica, reflexiva e contextualizada das inter-relações existentes, além de possibilitar

o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e o objeto que está sendo investigado. Possibilita também compreender o mundo dos significados, as relações humanas, e interpretar informações não quantificáveis. Nesse sentido, Minayo (2010, p. 21) destaca:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. O universo da produção humana não pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos.

Para caminhar na perspectiva do método hermenêutica-dialética, como caminho do pensamento social, Minayo (2002) entende que a fala dos atores sociais é situada em seu contexto, para ser melhor compreendida. Essa compreensão contempla o interior da fala e o campo da especificidade histórica e totalizante, que produz a fala e que possibilita produzir uma análise mais significativa, buscando interpretações, situando os fatos num contexto histórico, percebendo o indivíduo não como objeto, mas como sujeito do conhecimento e da história.

Segundo Minayo (2002), o método dialético tem como pressuposto o método hermenêutico, ainda que as duas concepções tenham sido desenvolvidas por movimentos filosóficos diferentes, pois:

- ambas trazem em seu núcleo a idéia fecunda das condições históricas de qualquer manifestação simbólica, de linguagem e de trabalho do pensamento;
- ambas partem do princípio de que não há observador imparcial nem há ponto de vista fora da realidade do ser humano e da história;
- ambas superam a simples tarefa de serem ferramentas do pensamento, pois consideram o investigador parte da realidade que investiga;
- ambas questionam o tecnicismo como caminho capaz de realizar a compreensão e a crítica dos processos sociais;
- ambas se referem à práxis e desvendam as condicionantes da produção intelectual, marcada tanto pela tradição, pelos “pré-juízos” como pelo poder, pelos interesses e pelas limitações do desenvolvimento histórico. (MINAYO, 2002, p.104).

As bases do método para entendimento da experiência humana de compreensão incluem, ao mesmo tempo, o processo de intersubjetividade e de

objetivação humana, em um contexto determinado e que a liberdade, o novo e as necessidades interferem na interpretação. Traz, também, algumas balizas para construção de uma “práxis interpretativa”, desta forma, possibilita uma reflexão que se funda na práxis e é fecundo na condução do processo, ao mesmo tempo, compreensivo e crítico da análise da realidade social.

As técnicas utilizadas para a realização da pesquisa de campo foram:

a) A observação participante, que consiste no contato direto do pesquisador com o objeto pesquisado, para obter informações sobre a realidade dos sujeitos em seus próprios contextos. A importância reside no fato de poder captar uma variedade de situações que não são obtidas por meio de perguntas, uma vez observadas diretamente na própria realidade, transmitem o que há de mais imponderável e evasivo na vida real. Deve-se observar os imponderáveis da vida social e de estar atento para:

a) Como os processos investigados se organizam na prática e como funcionam; b) Quais as incongruências entre o que é dito ao pesquisador nas entrevistas e o nos grupos focais e o que é feito; c) Como se processam as relações hierárquicas, as relações entre pares e entre opostos; d) Quais são os símbolos e sinais significativos para a pesquisa, que estão sendo emitidos e naturalizados no cotidiano da observação. (MINAYO, 2007, p. 195).

As observações foram registradas num instrumento que Minayo (2007) refere-se como “Diário de Campo”, onde foram anotadas as informações que não foram o registro das entrevistas formais: observações sobre conversas informais, comportamentos, cerimônias, festas, gestos, expressões que digam respeito ao tema da pesquisa.

b) A entrevista individual, semiestruturada, com questões norteadoras e consideradas fundamentais para o desenvolvimento do objeto de pesquisa. Posteriormente, fez-se o uso da análise do conteúdo das entrevistas, que objetivou evidenciar as categorias significativas baseadas nos questionamentos que nortearam este estudo. Em princípio, as categorias de análises foram: qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho dos técnicos-administrativos da FCHS UNESP Campus de Franca. Na entrevista, fez-se uso do recurso de gravação e de um roteiro de entrevista semiestruturado (Apêndice C); foram entrevistados 5

trabalhadores técnicos-administrativos. Na escolha dos sujeitos, primeiro decidiu-se por abranger um sujeito de cada Diretoria de Divisão ou de Serviço, quais sejam: Acadêmica, Administrativa, Biblioteca, Informática e de Serviço e Atividades Auxiliares. Posteriormente, optou-se pela receptividade espontânea dos sujeitos em participar da pesquisa qualitativa manifestada quando da aplicação da pesquisa quantitativa.

c) Na pesquisa, foi utilizada, ainda, a abordagem quantitativa para traçar o perfil do servidor técnico-administrativo, quanto a idade, sexo, formação, função e tempo de trabalho na FCHS, e também para mensurar a qualidade de vida desta categoria.

Para traçar o perfil, foi adotada a pesquisa documental junto ao cadastro dos trabalhadores técnicos-administrativos na STDARH, na STS e na Associação dos Servidores da UNESP de Franca (ASUCAF).

O instrumental utilizado para mensurar a qualidade de vida foi o questionário WHOQOL-bref (Apêndice D). Houve na última década uma proliferação de instrumentos de avaliação de qualidade de vida e afins, a maioria desenvolvida nos Estados Unidos da América, com crescente interesse em traduzi-los para aplicação em outras culturas.

Como já abordado anteriormente, é difícil definir sobre o que se entende e como mensurar a qualidade de vida. Importantes pesquisas realizadas ao longo do tempo mostram a produção de uma coleção de sofisticados questionários com a finalidade de medir aspectos específicos e genéricos da qualidade de vida.

Um desses instrumentos foi desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde, que criou o Grupo de Qualidade de Vida, the WHOQOL Group (FLECK, 1995, p. 199), e definiu o termo como a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e do sistema de valores, em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

Este instrumento criado pelo organismo internacional baseia-se nos pressupostos de que a qualidade de vida é uma construção subjetiva (percepção do indivíduo em questão), multidimensional e composta por elementos positivos (por exemplo, mobilidade) e negativos (dor).

O grupo desenvolveu dois instrumentos gerais de medida de qualidade de vida: WHOQOL-100 e WHOQOL BREF. O primeiro é formado por 100 questões que avaliam 6 domínios: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, meio ambiente e espiritualidade/crenças pessoais. O segundo é uma versão abreviada composta por 26 questões que obtiveram os melhores desempenhos psicométricos extraídos do WHOQOL-100; essa versão é composta por quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente.

A versão em português desses instrumentos está disponível no Brasil, no grupo de estudos sobre qualidade de vida, coordenado pelo Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck, do Departamento de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e do Hospital das Clínicas do Paraná.

Para mensurar a qualidade de vida na abordagem quantitativa, a proposta foi de entrevistar todos os trabalhadores técnicos-administrativos da FCHS de Franca, no total de 132 pessoas. Fez-se a abordagem direta de cada sujeito em seu local de trabalho, com esclarecimentos sobre o objetivo da pesquisa, o termo de consentimento livre e esclarecido e o convite para participarem da pesquisa. Nesta fase, optou-se por permanecer junto com os sujeitos para orientá-los e também garantir a devolutiva do questionário. Foi possível realizar a pesquisa com 82% dos trabalhadores, 2,27 % não devolveram a pesquisa, 1,51% encontrava-se em licença para tratamento de saúde e 14,39% encontrava-se de férias ou licença prêmio.

Ao término da pesquisa, serão apresentados os resultados aos sujeitos da pesquisa, em assembléia da Associação dos Servidores da Unesp Campus de Franca, com pauta previamente divulgada.

3.2.1 Conhecendo os sujeitos da pesquisa: os trabalhadores técnicos-administrativos

Os trabalhadores técnicos-administrativos estão inseridos no contexto da Universidade Estadual Paulista, cujo trabalho tem o propósito de desenvolver as

atividades a fim de que a universidade cumpra a sua finalidade primordial, que é o ensino, pesquisa e extensão.

Segundo a classificação e referência de Antunes (2006), essa categoria inclui-se como classe trabalhadora, pois vende sua força de trabalho em troca de salário; pertence ao setor de serviços e classificada como *improdutiva*.

A classe-que-vive-do-trabalho, a classe trabalhadora, hoje inclui a totalidade daqueles que vendem sua força de trabalho, sendo o trabalhador produtivo aquele que produz diretamente mais-valia e participa diretamente do processo de valorização do capital, ele detém, por isso, um papel de centralidade no interior da classe trabalhadora, encontrando no proletariado industrial o seu núcleo principal. Mas engloba também os trabalhadores improdutivos, aqueles em que, segundo Marx, o trabalho é consumido como valor de uso e não como trabalho que cria valor de troca. O trabalho improdutivo abrange um amplo leque de assalariados, desde aqueles inseridos no setor de serviços, bancos, comércio, turismo, serviços públicos etc., até aqueles que realizam atividades nas fábricas mas não criam diretamente valor. (ANTUNES, 2006, p. 106).

Os trabalhadores em serviços constituem, em geral, um segmento assalariado em expansão no capitalismo contemporâneo. Conforme Antunes (2006), são aqueles que se constituem em agentes não produtivos, geradores de anti-valor no processo de trabalho capitalista, mas que vivenciam as mesmas premissas e sobre os mesmos fundamentos materiais; pertencem àqueles falsos custos e despesas inúteis, os quais são, entretanto, absolutamente vitais para a sobrevivência do sistema.

As funções existentes são exclusivamente exercidas por trabalhadores pertencentes ao quadro de pessoal da UNESP, cujo ingresso requer aprovação em concurso público e a idade mínima exigida é de 18 anos. A definição e nomeação para prover os cargos em confiança são de competência do diretor da unidade, o que representa 31% da vagas existentes.

Tabela 4 - Funções da área administrativa na FCHS; o nível de escolaridade exigido (Ensino Superior Completo-E.S.C.; Ensino Médio Completo-E.M.C. e Ensino Fundamental Completo-E.F.C.); tipo de vínculo e número de trabalhadores

Funções	Nível de Escolaridade Exigido	Vínculo	Nº
Administrador	E.S.C.	Funções efetivas	1
Advogado	E.S.C.	Funções efetivas	2
Agente de Vigilância e Recepção	E.F.C	Funções efetivas	8
Agente de Desenvolvimento Infantil	E.S.C.	Funções efetivas	4
Analista de Informática	E.S.C.	Funções efetivas	2
Assessor Administrativo I	E.M.C	Funções em confiança	2
Assessor Administrativo I RU70/08	E.M.C	Funções em confiança	6
Assessor Administrativo II	E.M.C	Funções em confiança	1
Assessor Administrativo II RU70/08	E.M.C	Funções em confiança	1
Assistente Administrativo II	E.M.C	Funções efetivas	17
Assistente Administrativo III	E.M.C	Funções efetivas	14
Assistente de Informática II	E.M.C	Funções efetivas	3
Assistente Operacional I	E.F.C	Funções efetivas	15
Assistente Operacional II	E.F.C	Funções efetivas	4
Assistente de Serv. de Document., Informação e Pesquisa	E.M.C	Funções efetivas	6
Assistente Técnico Administrativo I	E.S.C.	Funções efetivas	2
Assistente Técnico Administrativo II	E.S.C.	Funções efetivas	1
Assistente Social	E.S.C.	Funções efetivas	1
Auxiliar de Enfermagem	E.F.C	Funções efetivas	1
Bibliotecário	E.S.C.	Funções efetivas	1
Cozinheiro	E.F.C	Funções efetivas	4
Diretor de Serviço	E.S.C.	Funções em confiança	1
Diretor Técnico de Divisão	E.S.C.	Funções em confiança	2
Diretor Técnico de Serviço	E.S.C	Funções em confiança	2
Enfermeiro	E.S.C.	Funções efetivas	1
Historiógrafo	E.S.C.	Funções efetivas	1
Jardineiro	E.F.C	Funções efetivas	1
Médico	E.S.C.	Funções efetivas	3
Motorista	E.F.C	Funções efetivas	4
Nutricionista	E.S.C.	Funções efetivas	1
Oficial de Serviço Gráfico	E.F.C	Funções efetivas	1
Regente de Coral	E.S.C.	Funções efetivas	1
Supervisor do CCI	E.S.C.	Funções em confiança	1
Supervisor de Seção	E.M.C.	Funções em confiança	3
Supervisor de Setor	E.M.C.	Funções em confiança	2
Supervisor Técnico de Seção	E.S.C.	Funções em confiança	10
Técnico de Contabilidade	E.M.C.	Funções efetivas	1
Técnico Desportivo	E.S.C.	Funções efetivas	1

Fonte: SOC/COSTSA/2011 e STDARH/2011

Atualmente, no quadro de trabalhadores, 76 são do sexo feminino (58%) e 42 do sexo masculino (42%). O mundo do trabalho, devido ao desemprego estrutural, tem presenciado um processo crescente de exclusão dos jovens e dos trabalhadores considerados “velhos” pelo capital, e, aqueles com cerca de 40 anos ou mais, uma vez excluídos do trabalho, dificilmente conseguem requalificar-se para o ingresso. Realidade diferente observada na FCHS, onde 67 % estão na faixa etária superior a 41 anos, justificada pela estabilidade no emprego, média salarial superior ao mercado de serviços, aposentadoria integral, por tempo de serviço vinculando a idade, 60 anos para homem e 55 para mulheres, vinculado ao tempo de serviço, 35 anos para homens e 30 para mulheres. (UNESP, 2011e, online)

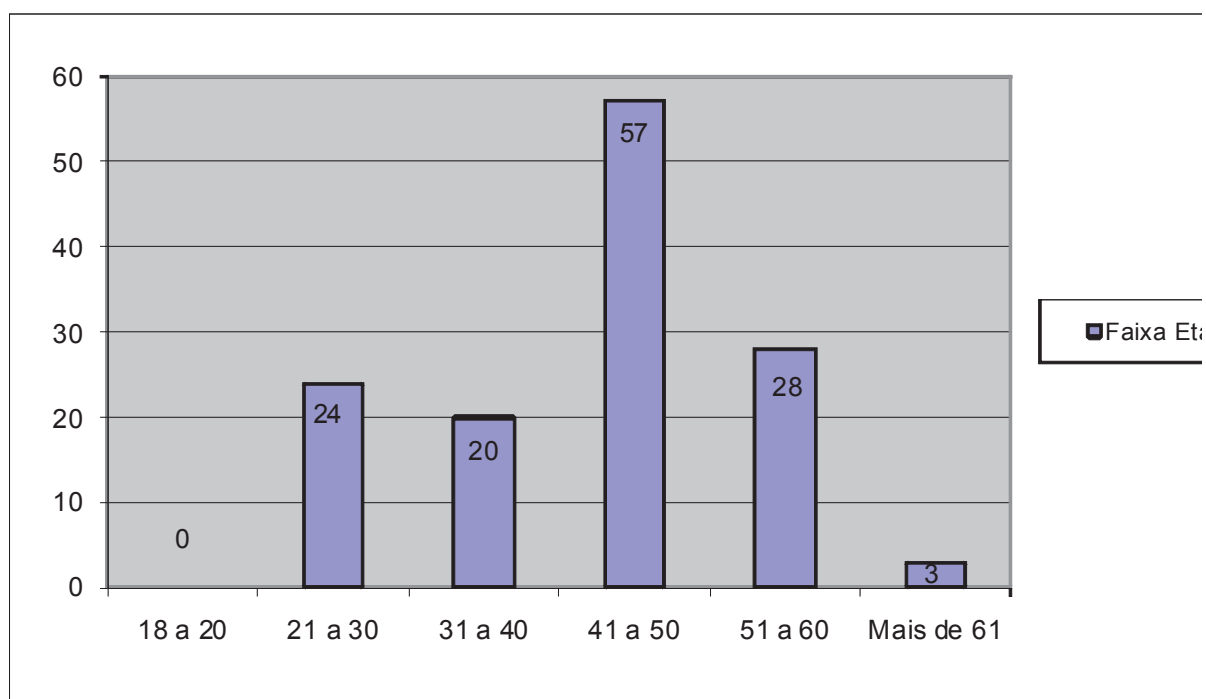


Gráfico 1 - Faixa Etária

Fonte: SOC/COSTSA /2011.

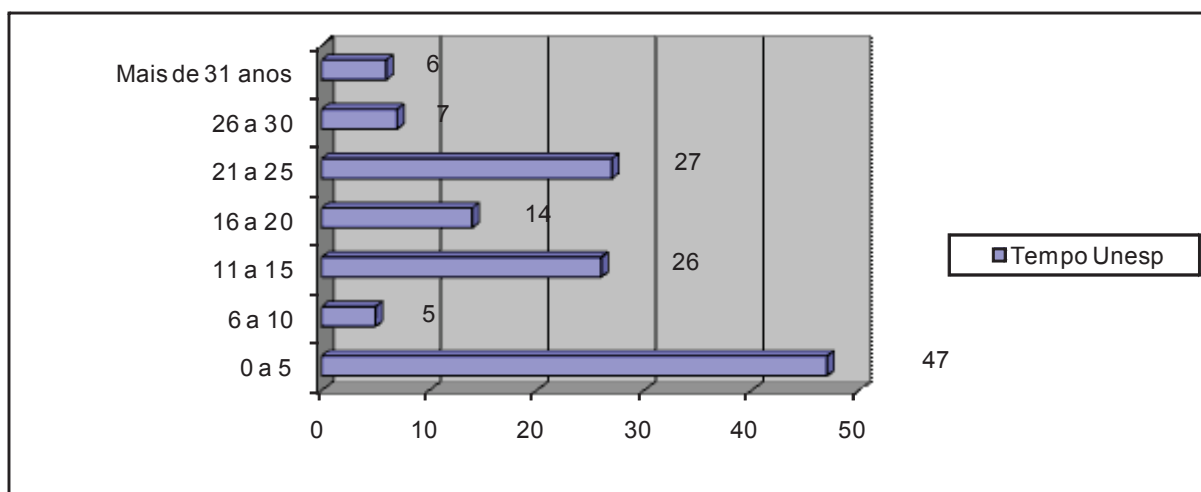


Gráfico 2 - Tempo de trabalho na UNESP

Fonte: SOC/COSTSA /2011.

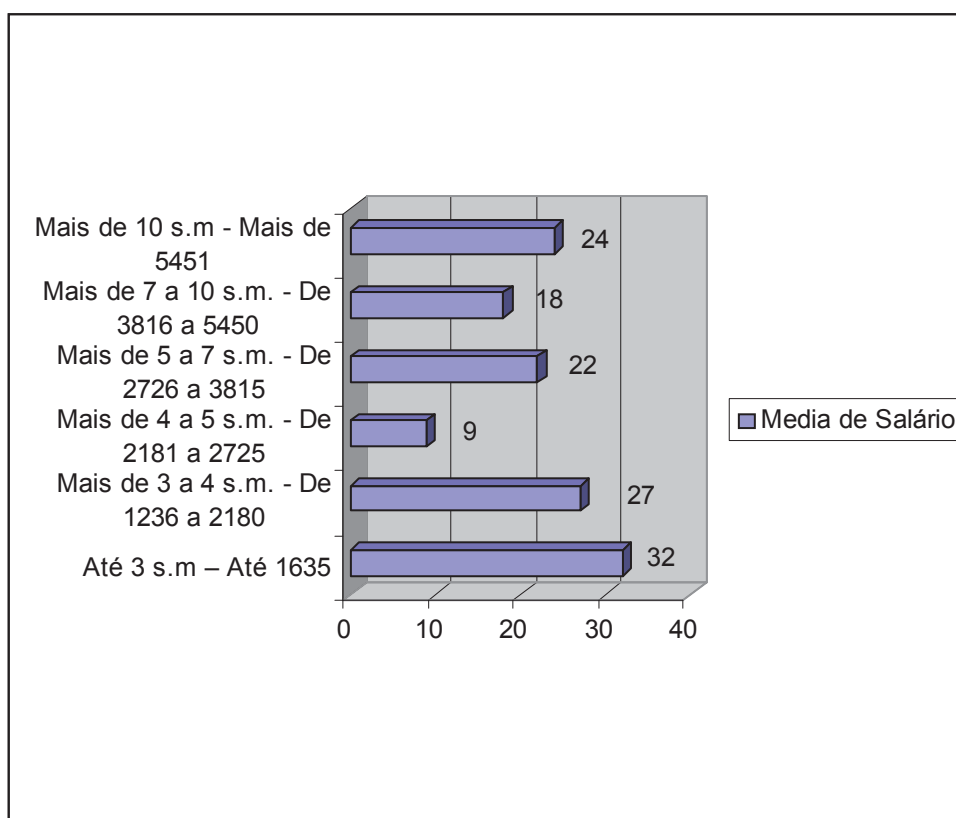


Gráfico 3 – Média de Salários

Fonte: STDARH/2011

Em relação ao aspecto habitacional, 83% residem em casa própria, 12% alugada e 5% em habitação cedida por parentes.

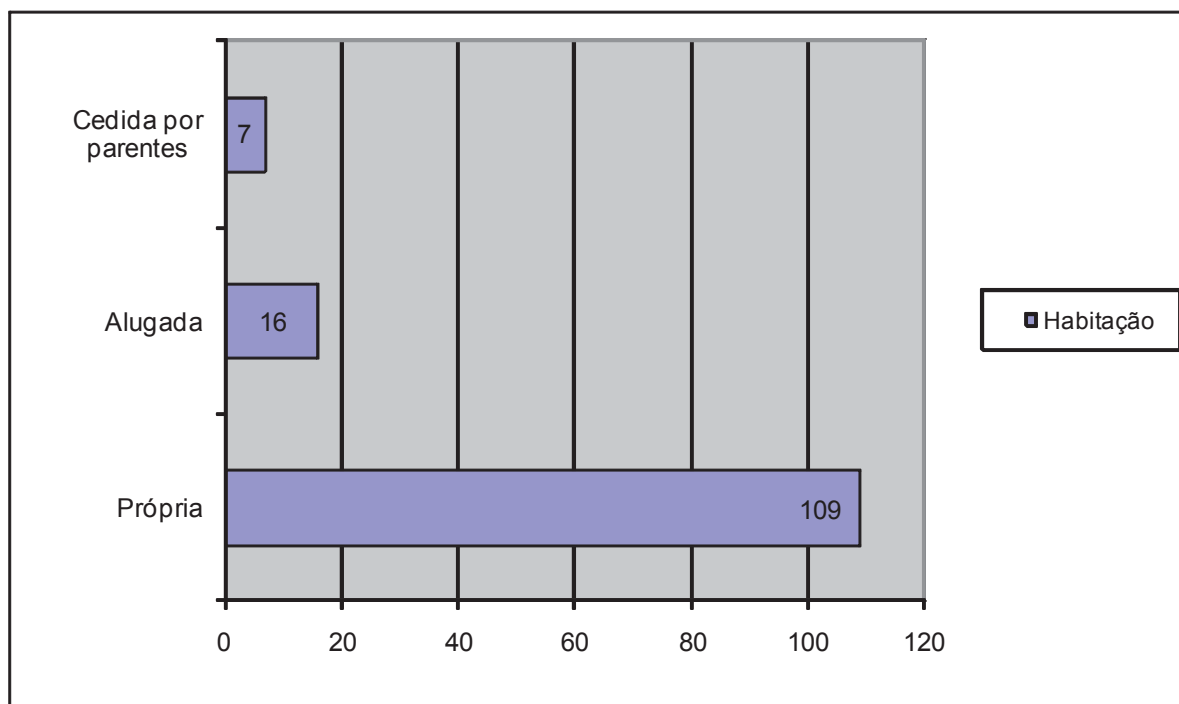


Gráfico 4 - Situação habitacional

Fonte: STS/2010

As famílias são relativamente pequenas, 58% tem de 1 a 3 pessoas, 39% tem de 4 a 5 pessoas e 3 % acima de 5 pessoas. O número justifica-se pelo número de filhos, na população brasileira, que vem diminuindo ao longo da história, principalmente pelo fator econômico.

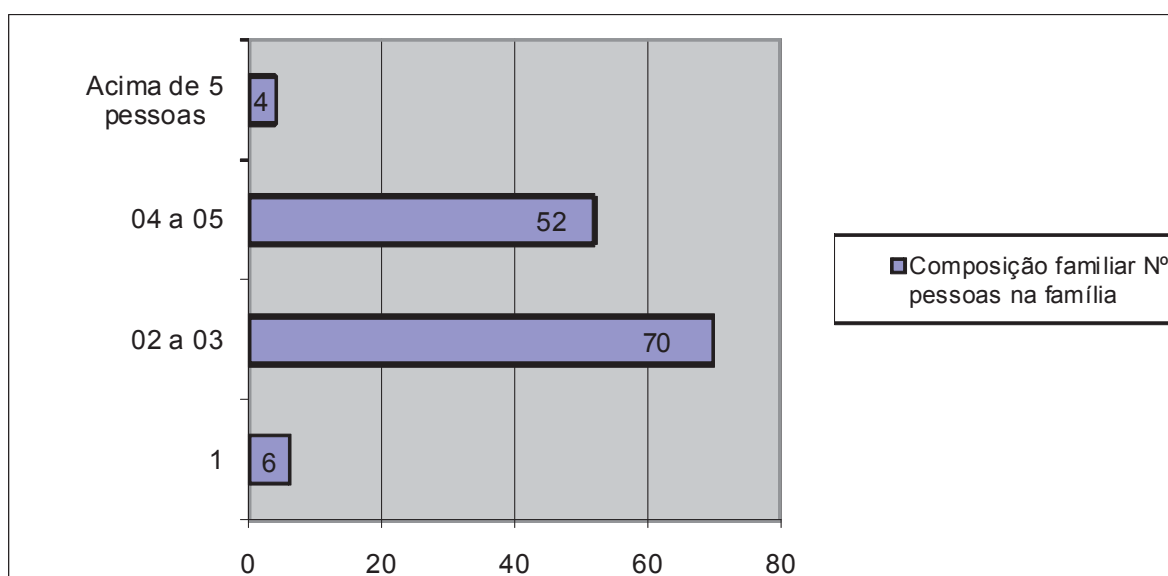


Gráfico 5 – Quantitativos de pessoas que residem com o trabalhador

Fonte: STS/2010

Na situação educacional dos trabalhadores, constata-se formação superior da exigida para a função, conforme descrito na tabela 4 e apresentado o gráfico nº 6, 60% possuem formação no ensino superior completo, 14% ensino superior incompleto, 24% ensino médio completo. Esse fator é motivado por valorização na formação formal, com a inserção numa organização educacional, incentivo através da bolsa complemento educacional, plano de carreira da categoria, através de aumento salarial e que contempla trabalhadores com formação superior à exigida pela função, e oportunidade de ascensão na função.

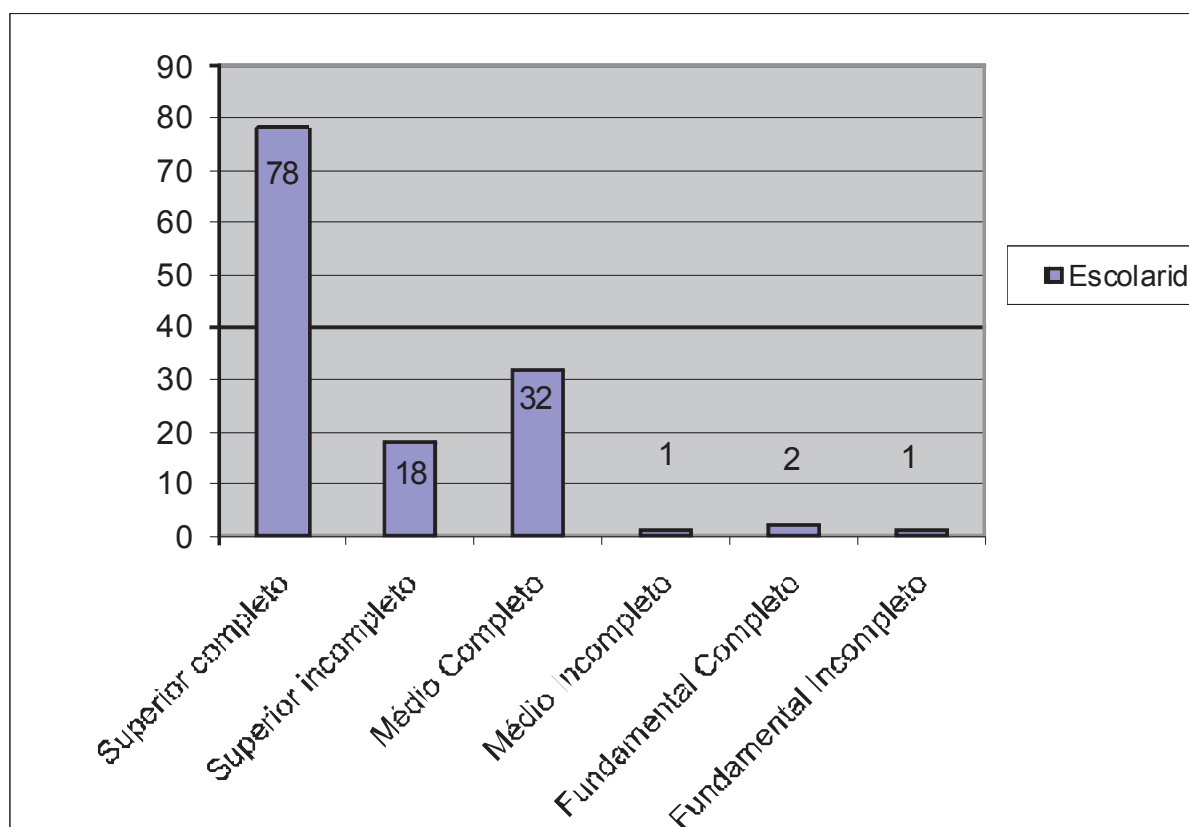


Gráfico 6 - Grau de escolaridade dos trabalhadores

Fonte: STDARH/2011

As atribuições dos trabalhadores técnicos-administrativos por área, segundo o plano de carreira dos trabalhadores técnicos-administrativos (CRH, online), podem ser classificadas da seguinte forma:

- atividades operacionais: têm por objetivo sustentar, desenvolver e viabilizar serviços básicos e a manutenção da universidade nos aspectos administrativos, ensino, pesquisa e extensão;

- atividades de suporte acadêmico: correspondem ao conjunto de ocupações cuja natureza concentra atividades voltadas para suporte, desenvolvimento e viabilização do ensino, pesquisa e extensão;

- atividades de informática: conjunto de ocupações cuja natureza da ação concentra atividades voltadas para suporte, desenvolvimento e viabilização das ações e serviços de informática;

- atividades administrativas: conjunto de ocupações cuja natureza do trabalho concentra atividades voltadas para suporte, desenvolvimento e viabilização do funcionamento administrativo da universidade;

- atividades especializadas: conjunto de ocupações cuja natureza concentra atividades profissionais regulamentadas, de formação universitária específica e podem atuar nas diversas áreas da universidade.

É importante salientar que os traços e características da cultura organizacional de organizações públicas, não se aplicam necessariamente a todas as organizações públicas no Brasil. No caso das universidades públicas, principalmente as do Estado de São Paulo, por ser autarquia estadual, de regime especial, tem autonomia didático científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial, regendo-se por estatuto e regimento próprio. Além da autonomia, exercem um papel preponderante no desenvolvimento regional e na descentralização da produção do conhecimento e do saber.

3.2.2 As categorias fundantes da pesquisa

3.2.2.1 *Qualidade de vida*

O instrumento utilizado para mensurar a qualidade de vida baseou-se na percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e do sistema de valores em que vive, e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Portanto, baseada numa construção subjetiva dos sujeitos,

multidimensional e composta por elementos de uma versão abreviada, constituída por quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente.

Quanto à autoavaliação em relação a qualidade de vida, 79% consideraram muito boa ou boa; 20% nem ruim, nem boa; 1% ruim.

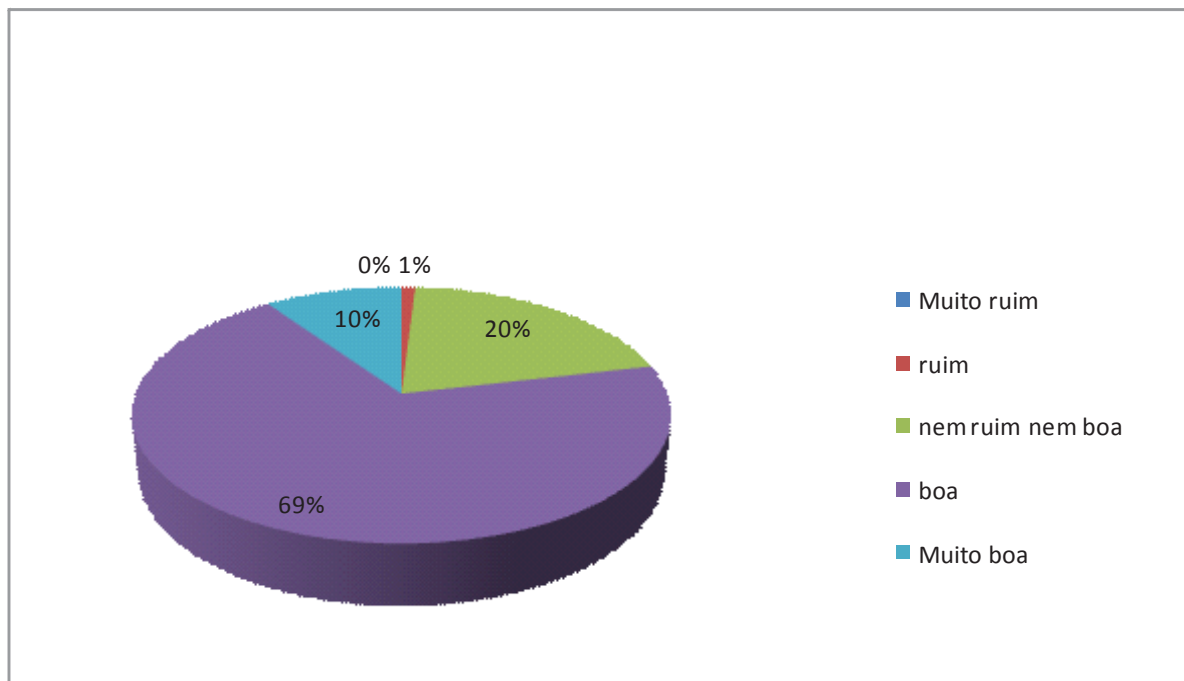


Gráfico 7- Como você avaliaria sua qualidade de vida?

Nas falas dos sujeitos sobre o que entendiam por qualidade de vida, relacionaram com: tempo para o lazer, família, reunião com amigos, interagir com outras pessoas, saúde, tempo para a arte, trabalho estável e agradável, não ser absorvido pela falta de tempo e não ser impedido de apreciar com qualidade as coisas mais simples da vida.

A vida com qualidade é você ter tempo pro lazer, pra família, é fazer alguma coisa que você gosta e ter um trabalho também, porque é importante. Eu acho que é isso assim ter saúde pra poder cuidar da saúde da melhor maneira possível (Sujeito1).

É vida com qualidade, saúde pra mim é indispensável, trabalho e família. Eu acho que você tendo esses três fatores, assim, pra mim já me satisfaz. Estou tendo, eu tenho. Graças a Deus, saúde e tenho uma família que sempre me apoiou, que está sempre comigo e tem o trabalho que é estável (Sujeito 2).

A qualidade de vida pra mim é hoje, eu acho que tem a ver muito com a idade... Hoje qualidade de vida pra mim é eu dormir o tanto de horas que eu quero, é eu estudar o meu piano que eu gosto e eu não tenho tempo, é eu fazer minhas leituras, é eu curtir minha mãe, que por falta de tempo só vou na correria, é fazer minhas visitas, é olhar meus netos, é isso que eu quero [...] e, outra eu quero fazer o meu curso de línguas eu quero viajar, meu marido quer que a gente trabalhe com comércio eu falei pra ele que eu vou pensar, porque eu não agüento o horário mais, você fazer aquele horário assim, aquela rotina de horário também eu não quero mais. Falei pra ele, eu quero sair sem ter hora pra voltar e sem compromisso, [...] quando eu falo que é fora daqui é porque ele também tá me esperando pra aposentar ele falou que na hora que eu aposentar ele também aposenta (Sujeito 3).

Por muito tempo você faz tudo, mais tudo muito corrido, tudo muito rápido eu não tenho estrutura mais de horário de ficar correndo com tudo. Não tenho mais, não quero mais. [...] Sabe você diminui, você quer as coisas com maior qualidade, vamos supor eu quero sentar e tomar um café na Estrela, mas com qualidade, não é no rapidinho de 10 minutos, 15 minutos encostado no balcão e sair correndo. Quero fazer visita para um amigo, quero conhecer gente, quero conhecer outro país, [...] E curtir a minha família (Sujeito 3).

É engraçado, muita gente às vezes acha que pra ter qualidade de vida ta ligada com dinheiro. Não é isso. Tem gente que tem [...] eu conheço pessoas, é do meu círculo familiar que tem dinheiro, assim, não tem qualidade de vida nenhuma, porque a única preocupação é o dinheiro, gira em torno do dinheiro. Então o dinheiro não serve pra ele, ele que serve o dinheiro, entendeu. Ele não tem um carro, é o carro que possui ele porque, é assim: não pode parar o carro em tal lugar porque vai riscar (Sujeito 4).

Então qualidade de vida não é dinheiro, eu acho que é você saber tirar proveito daquilo que você pode, do que está no seu ambiente da melhor maneira possível. Por exemplo, se eu não posso pagar uma academia, posso fazer uma caminhada que não me custa nada. Eu acho que qualidade de vida está muito ligada a satisfação. [...] Assim satisfação pessoal, de sentir realizada, você fazer às vezes atividade que você gosta, que te dá prazer. Vamos supor, eu adoro pintar, entendeu. Então é eu ir lá e tirar umas horas do meu dia e fazer um curso, isso pra mim é qualidade de vida, é eu me realizar profissionalmente, mas pessoalmente também...Ah! Então eu acho assim, tem que sentir realizada como eu te falei, profissionalmente, por exemplo, buscar se interar de coisas que você gosta. Por exemplo, igual te falei eu quero fazer uma especialização uma coisa que goste, e que esteja ligada com meu trabalho [...] Qualidade de vida pra mim não é ficar escravo do dinheiro, nem do tempo, eu ter um tempo pra eu dedicar, por exemplo, pra mim casa, pra minha família. Eu acho que é saber conciliar trabalho com vida pessoal. Eu acho que tem que ter um equilíbrio (Sujeito 4).

Gosto de receber amigos na minha casa, eu gosto de coisa mais reservada. Eu não gosto, por exemplo, de festança, de... sabe não. Eu gosto assim de reunião com amigos, assim pra sair pra noitada, isso não, eu nunca gostei. Então eu acho que qualidade de vida pra mim é isso. É saber e poder conciliar a minha vida profissional, com a minha vida pessoal. Que o trabalho não te engula e te absorva. [...] Eu me desligo totalmente quando saio da UNESP, nunca em dezoito anos eu fico pensando em UNESP e eu não penso no final de semana e gosto muito daqui. [...] Tudo que eu tenho hoje em termos materiais, tudo foi a Unesp que me proporcionou, nesses dezoito anos aqui (Sujeito 4).

Fazer aquilo, as coisas de acordo com suas necessidades e que sinta prazer. Por exemplo, eu gosto de comunicar com os outros, de dialogar,

ensinar, aprender e viajar. Tenho habilidades em aprender e ensinar. Tudo que faço, me envolvo, gosto, me dedico principalmente em aprender culturas novas. Gosto de ajudar o próximo, de passar para o outro aquilo que sei. Luto pela justiça do próximo (Sujeito 5).

Para ter saúde, entende-se que é preciso possuir um conjunto de fatores, como alimentação, moradia, emprego, lazer, educação, acesso aos serviços de saúde de qualidade, etc. Assim, a saúde expressa-se como um retrato das condições de vida. Por outro lado, a ausência de saúde não se relaciona apenas com a inexistência ou a baixa qualidade dos serviços de saúde, mas com todo este conjunto de determinantes.

Em relação ao acesso aos serviços de saúde, 59% contam com convênio médico privado e 41% utilizam o IAMSPE (Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual) e/ou SUS (Sistema Único de Saúde). Sobre o questionamento em relação a satisfação com o acesso aos serviços de saúde, 74% satisfeitos ou muito satisfeitos; 18% nem satisfeito e nem insatisfeito; 8% insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

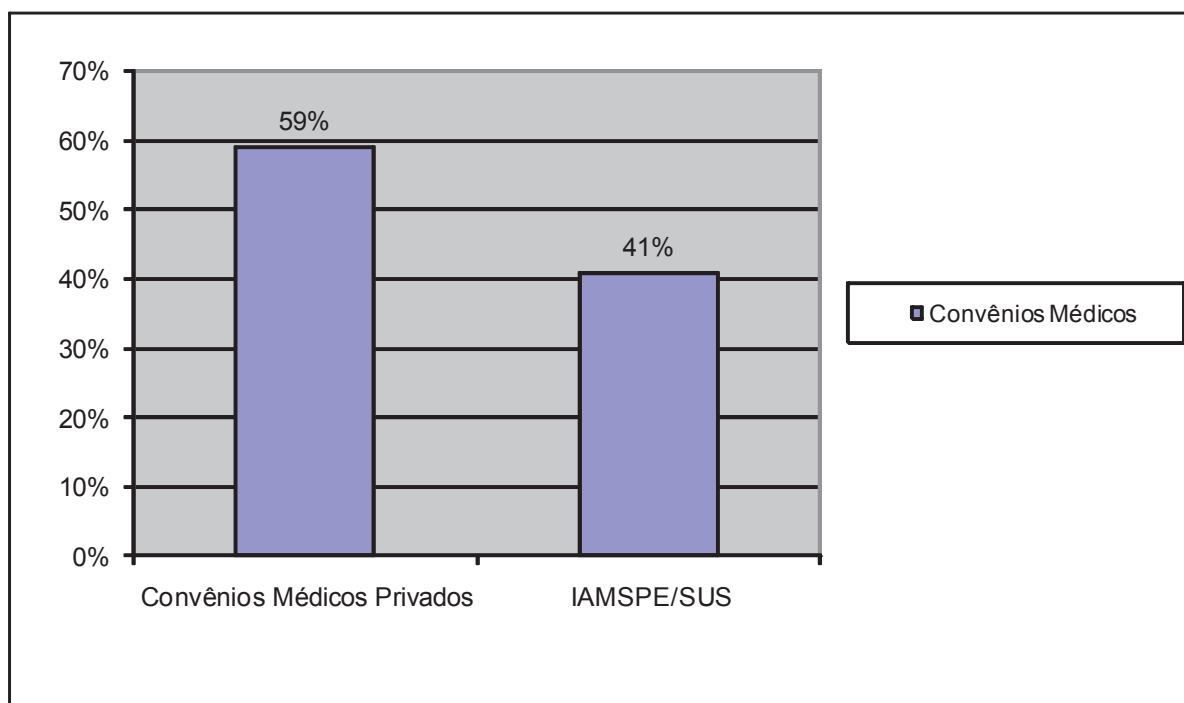


Gráfico 8 – Serviços de saúde utilizados pelos trabalhadores

Fonte: STDARH/2011

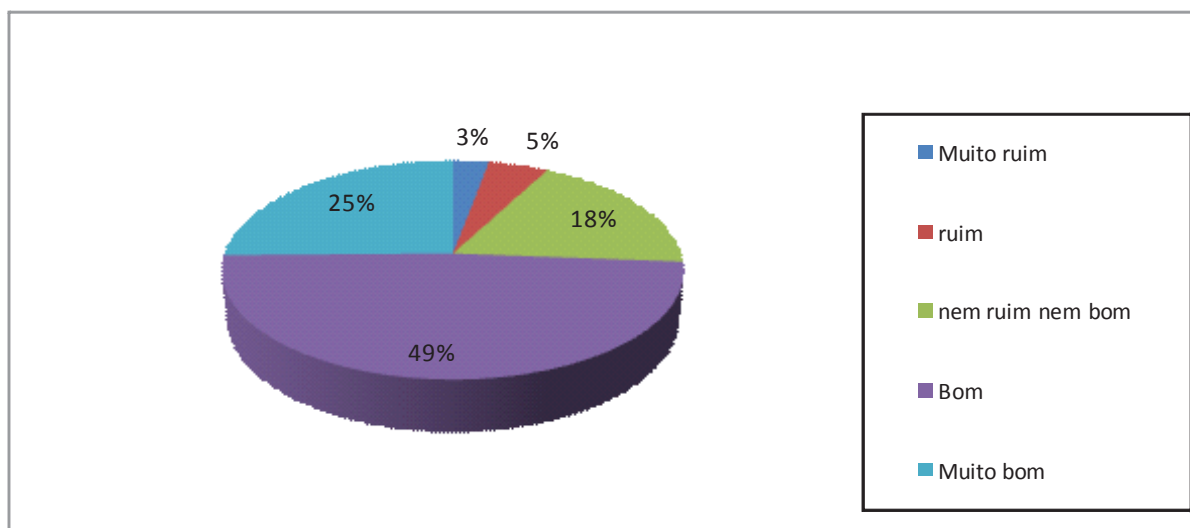


Gráfico 9 - Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?

Sobre a satisfação com a saúde de si próprio, 72% consideram satisfeitos ou muito satisfeitos; 14% nem satisfeito e nem insatisfeito; e, 14% insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Em relação ao quanto precisam de algum tratamento médico para levar a sua vida diária, 65% responderam nada ou muito pouco, 20% mais ou menos, 13% bastante, e, 2% extremamente. Quanto à dor física impedir de fazer o que precisam, 71% nada ou muito pouco, 19% mais ou menos e 10% bastante.

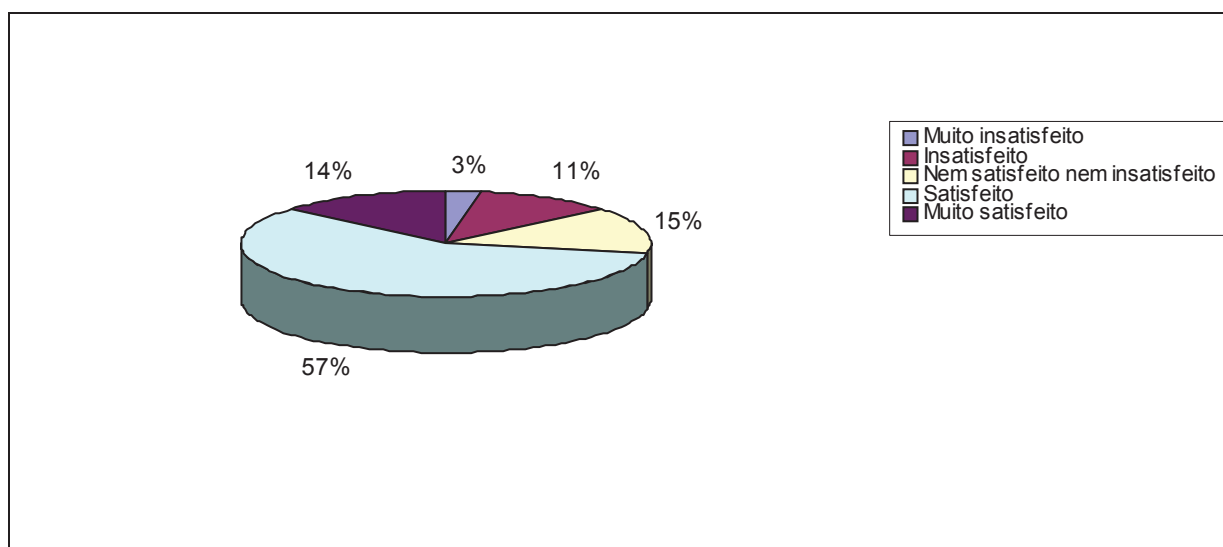


Gráfico 10 - Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?

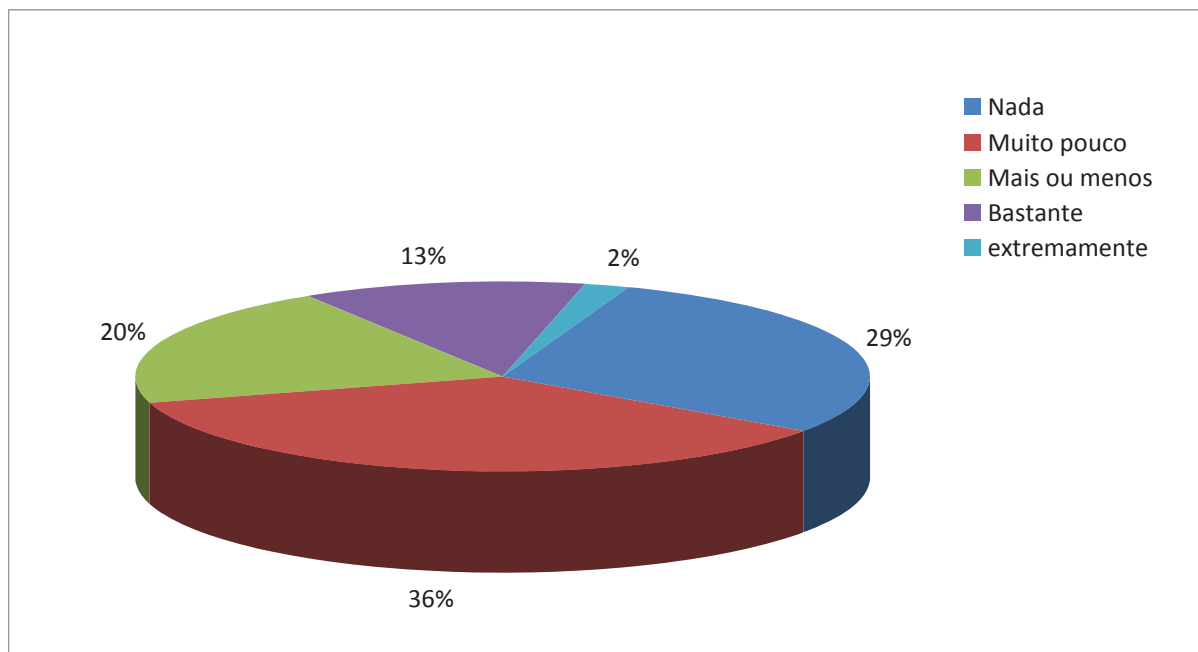


Gráfico 11 - O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?

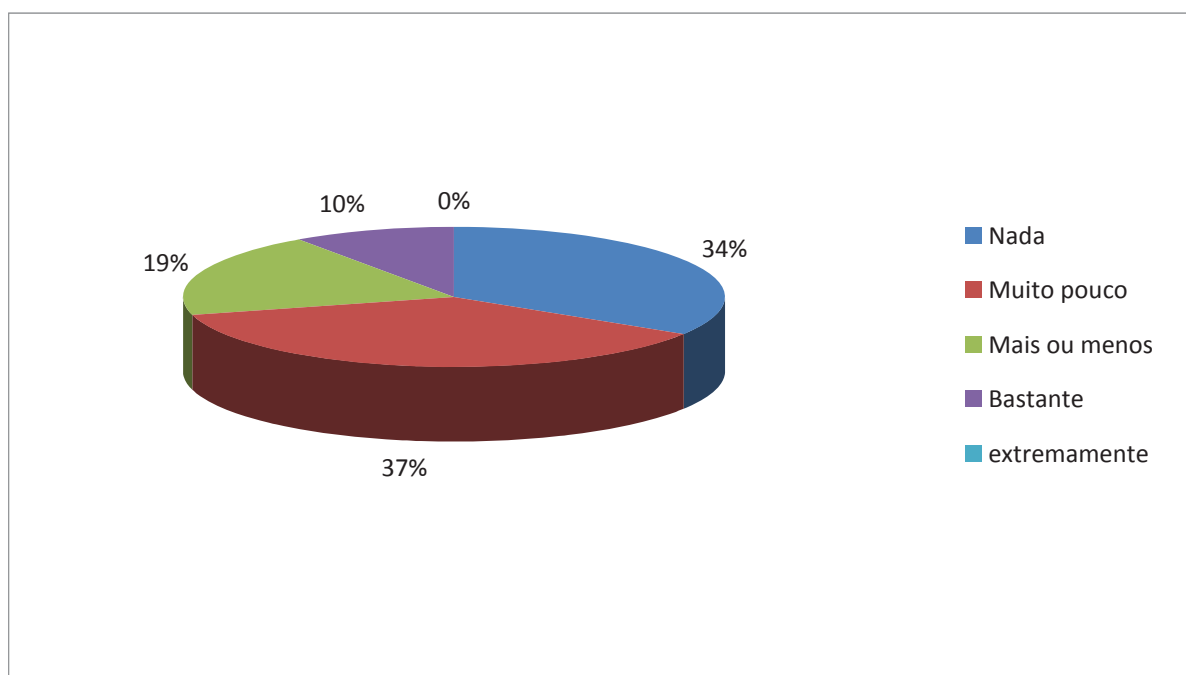


Gráfico 12- Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?

Sobre o quanto aproveita a vida, 61% bastante ou extremamente; 30% mais ou menos; 9% muito pouco ou nada. E, em que medida a vida tem sentido, 88% bastante ou extremamente; 11% mais ou menos; 1% muito pouco.

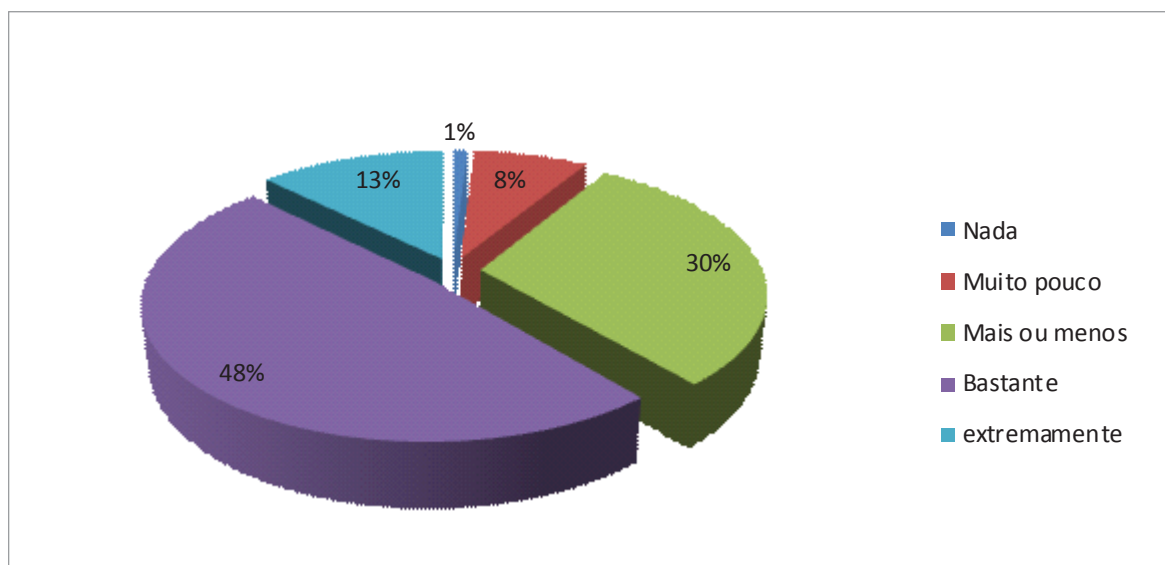


Gráfico 13 - O quanto você aproveita a sua vida?

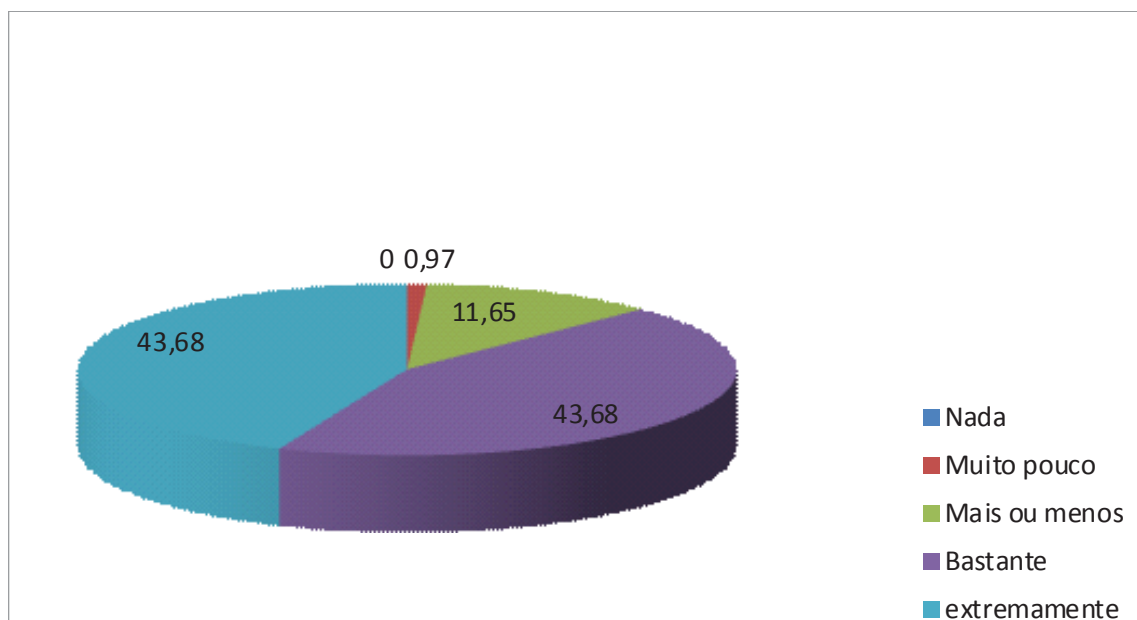


Gráfico 14 - Em que medida você acha que sua vida tem sentido?

Em relação a ter dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades, 5% nada; 19% muito pouco; 52% médio; 15% muito e 8% completamente.

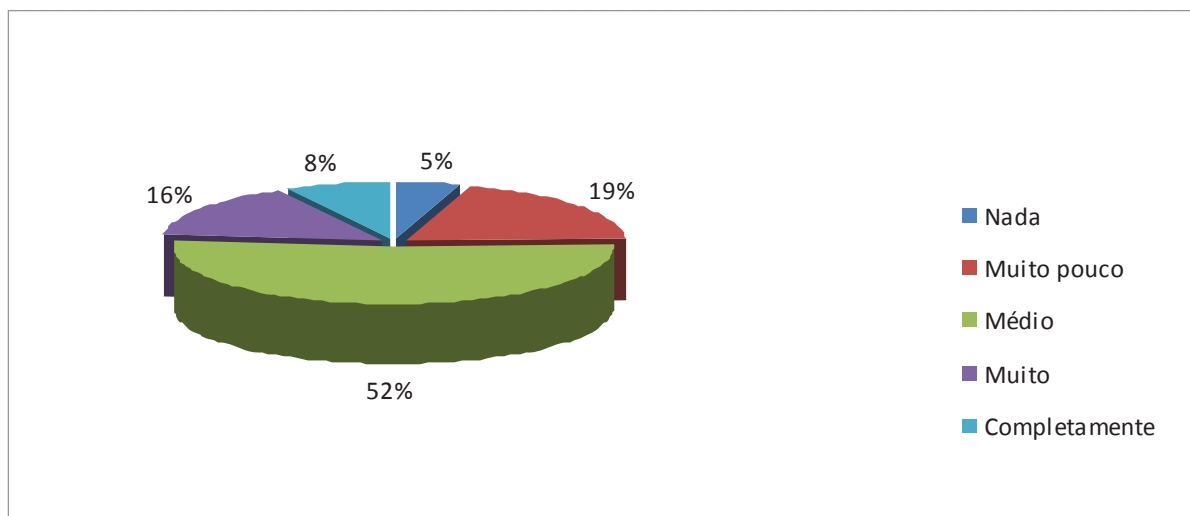


Gráfico 15- Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?

Em que medida tem oportunidade de atividade de lazer: 51% médio; 26% muito ou completamente; 21% muito pouco e 2% nada. Em relação a capacidade de locomover-se, 95% bom ou muito bom; 3% nem ruim nem bom; e 2% muito ruim.

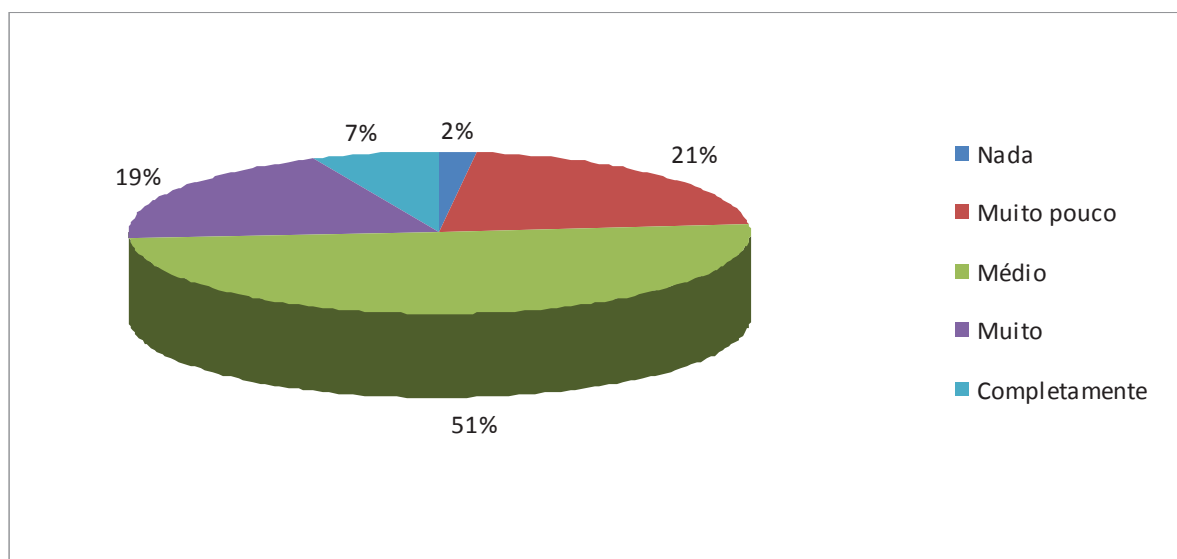


Gráfico 16- Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?

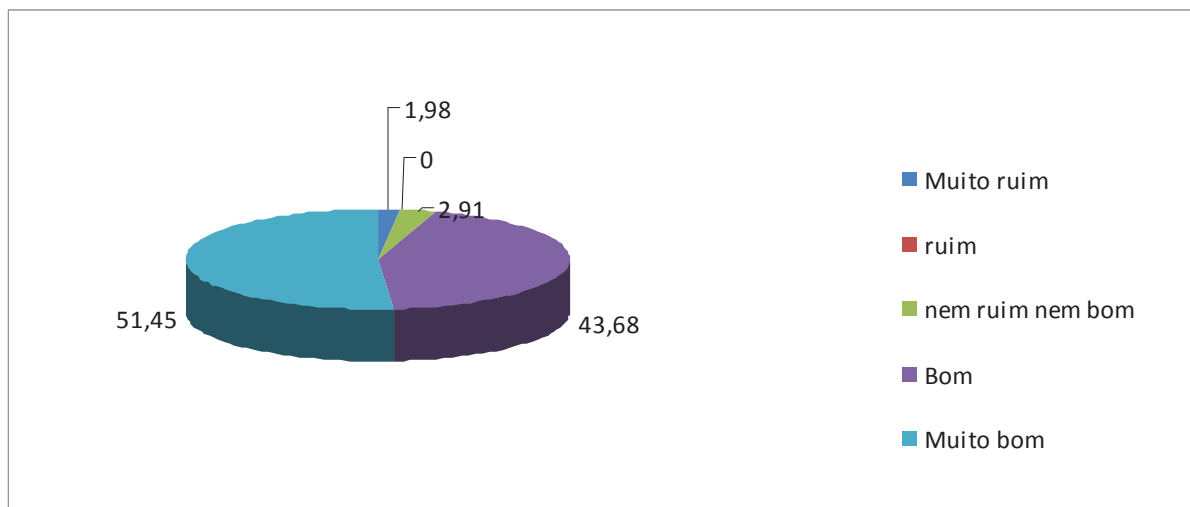


Gráfico 17 - Quão bem você é capaz de se locomover?

Em relação a capacidade de aceitar sua aparência: 70% muito ou completamente; 25% médio e 5% muito pouco. E quão satisfeito está consigo mesmo: 75% satisfeito ou muito satisfeito; 18% nem satisfeito nem insatisfeito; 6% insatisfeito e 1% muito insatisfeito.

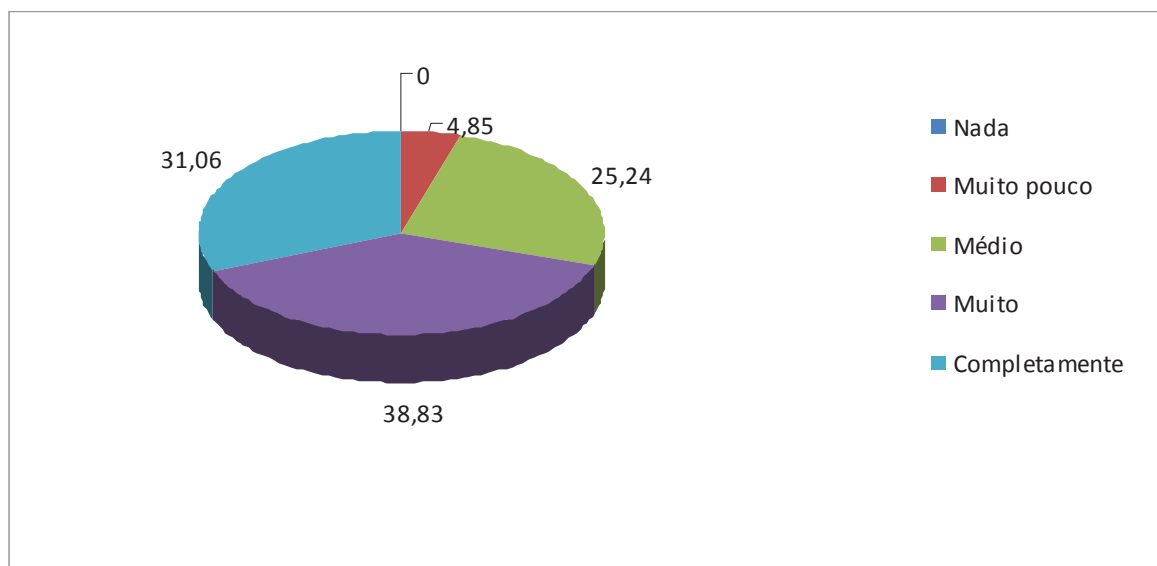


Gráfico 18- Você é capaz de aceitar sua aparência?

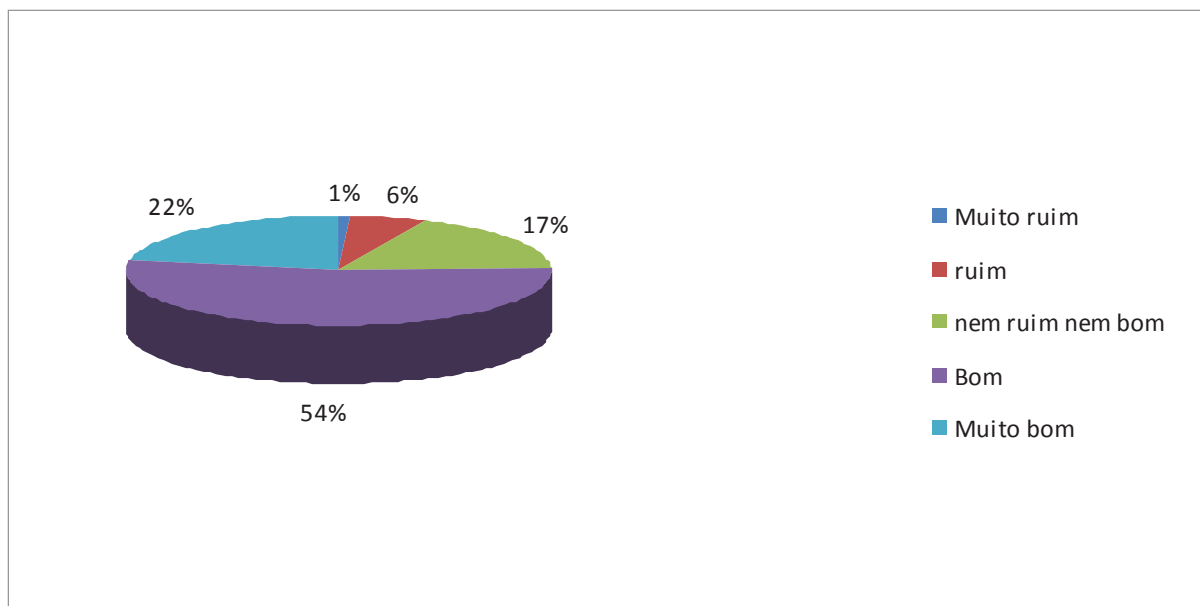


Gráfico 19 - Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo(a)?

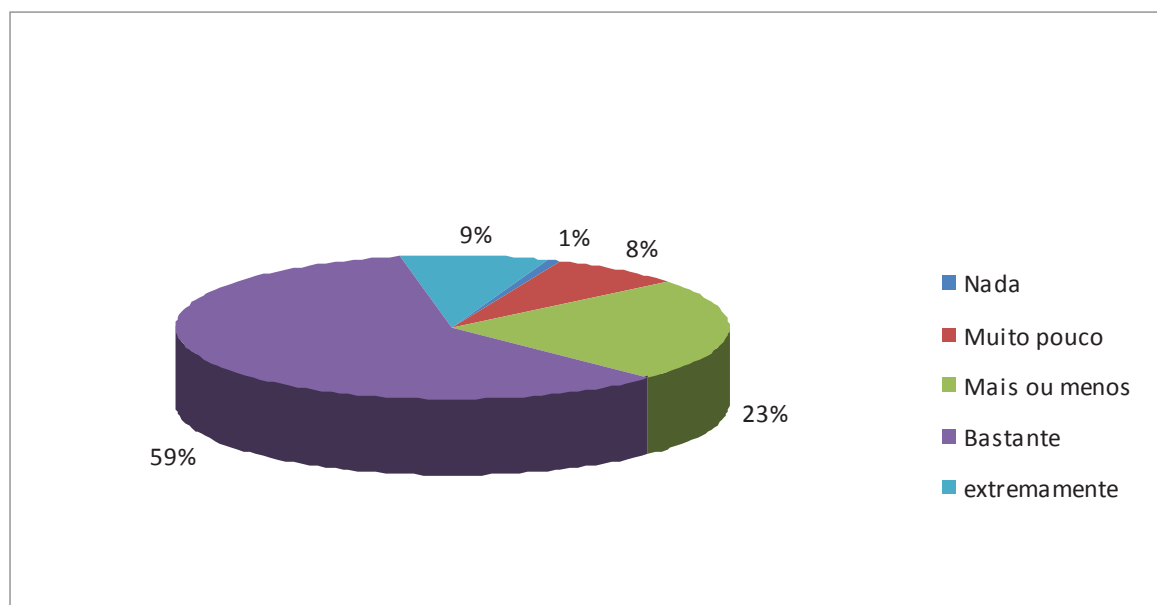


Gráfico 20 - O quanto você consegue se concentrar?

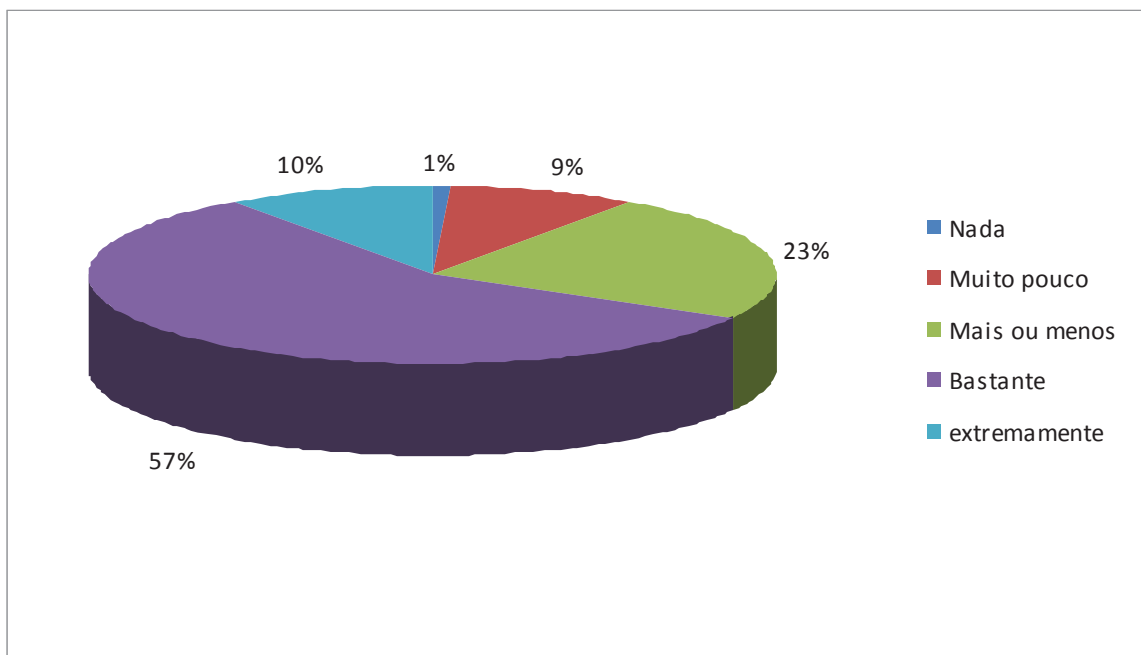


Gráfico 21 - Quão seguro você se sente em sua vida diária?

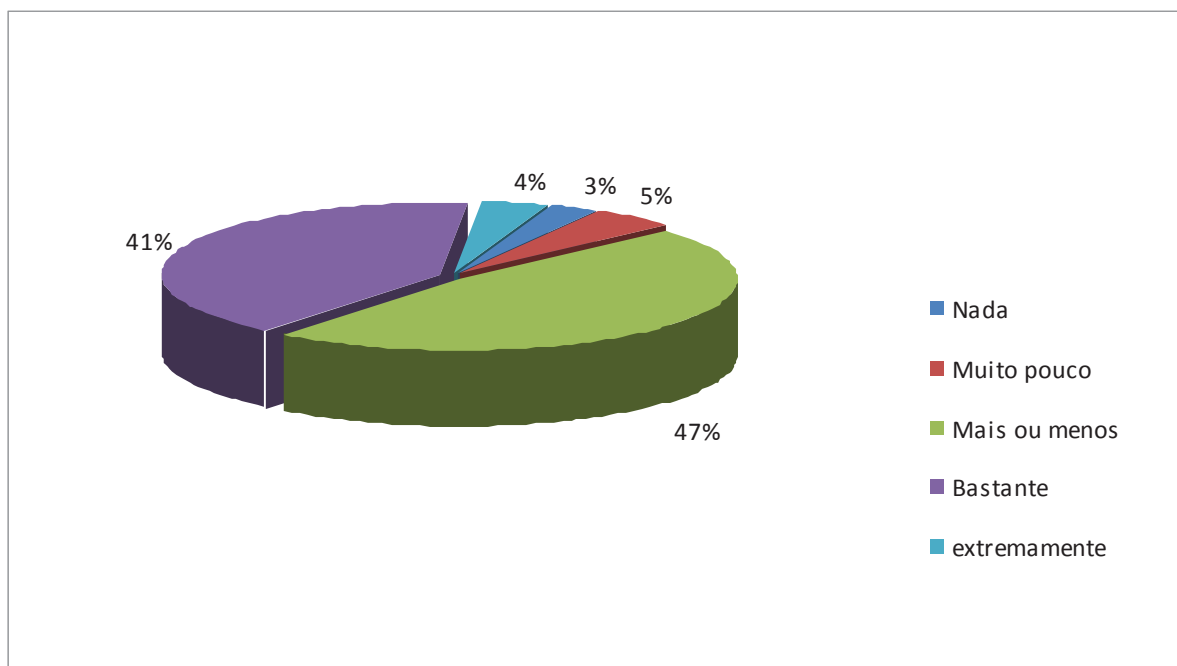


Gráfico 22 - Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?

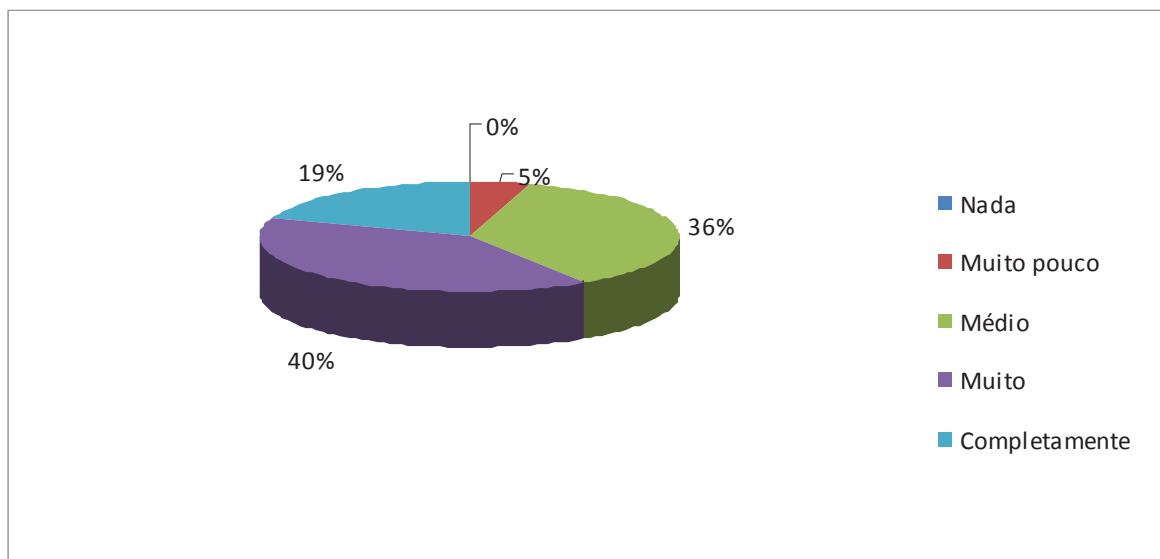


Gráfico 23 - Você tem energia suficiente para o seu dia-a-dia?

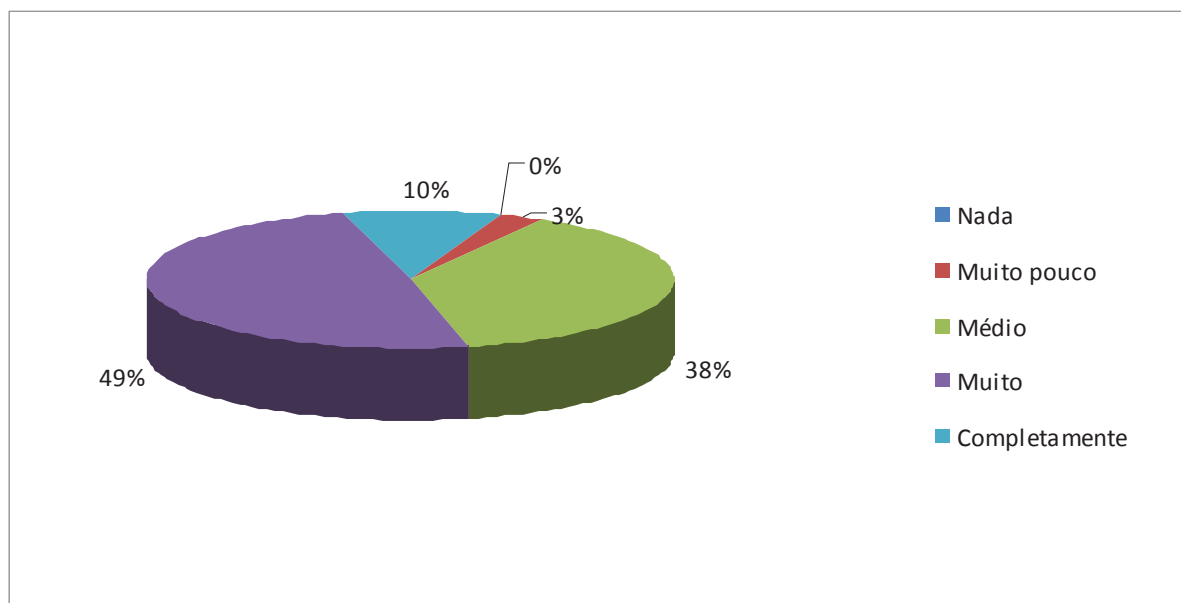


Gráfico 24- Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?

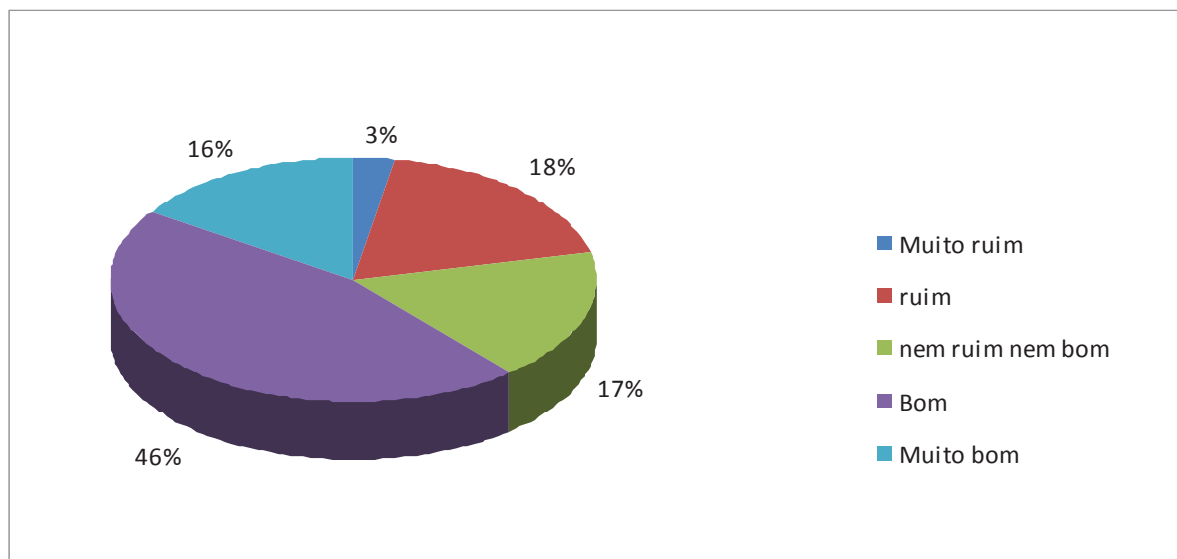


Gráfico 25 - Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?

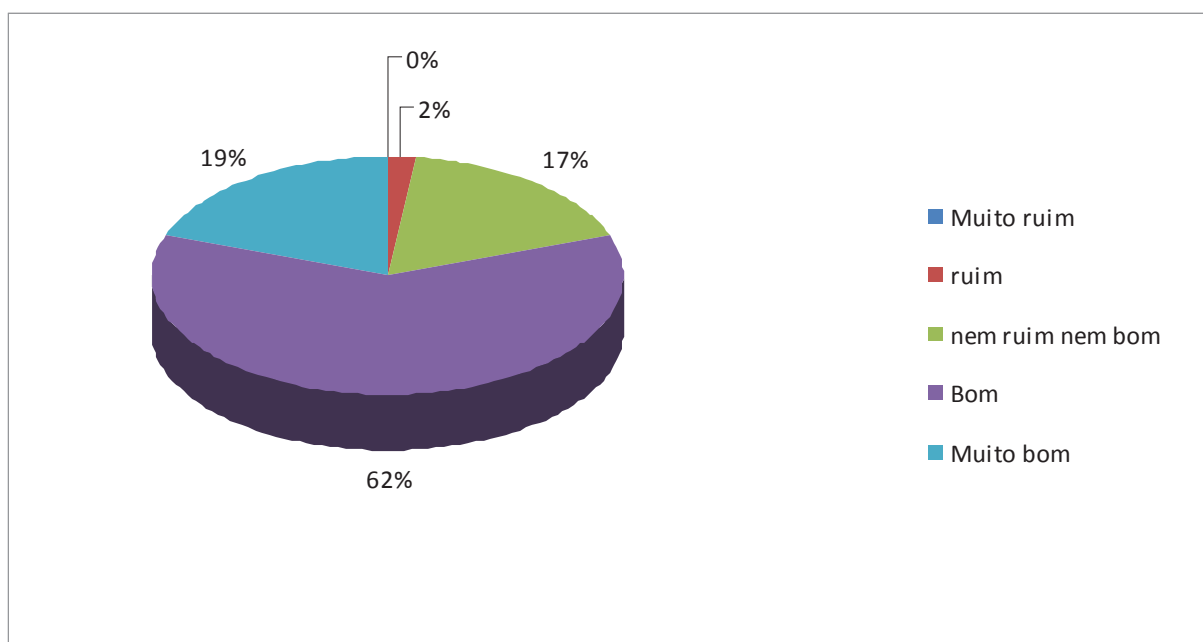


Gráfico 26 - Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?

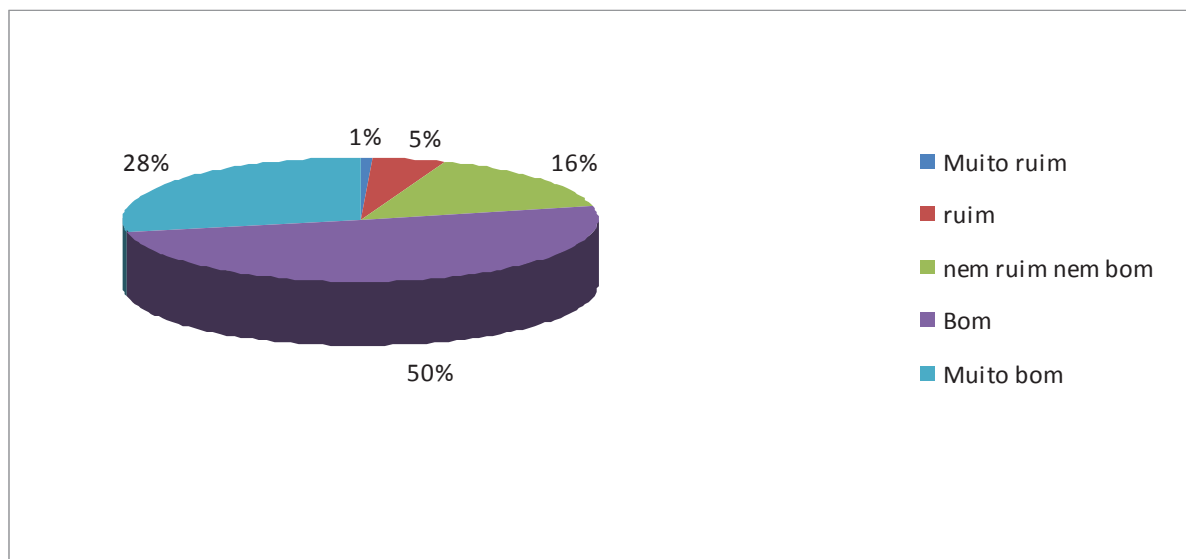


Gráfico 27 - Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade para o trabalho?

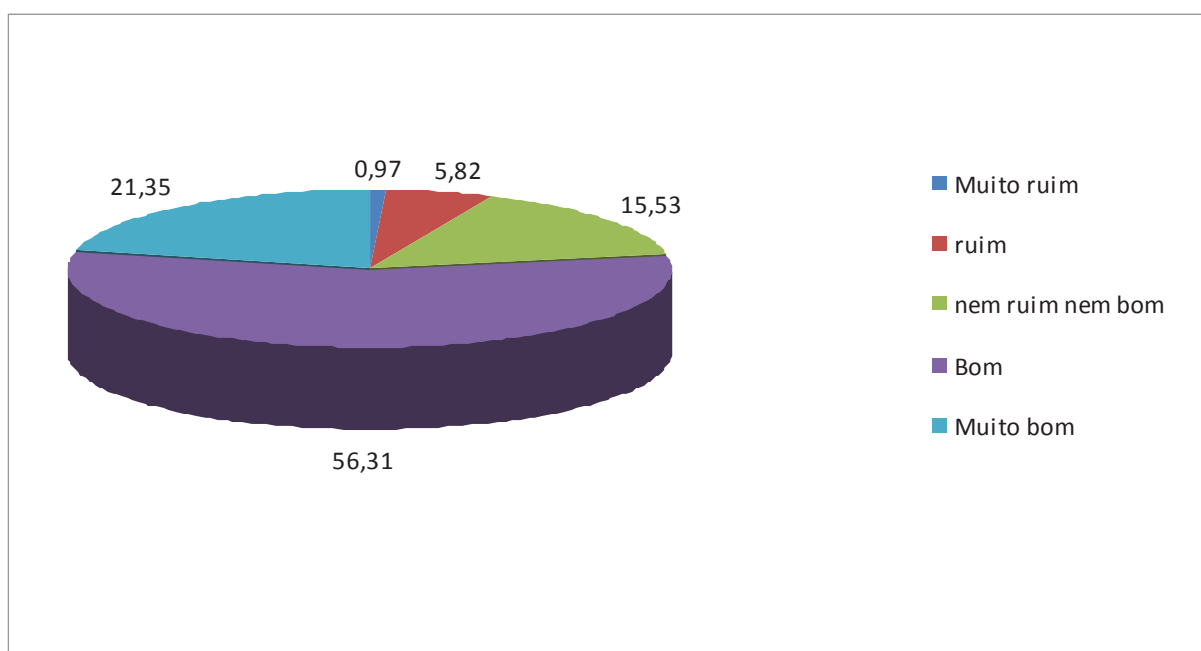


Gráfico 28- Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?

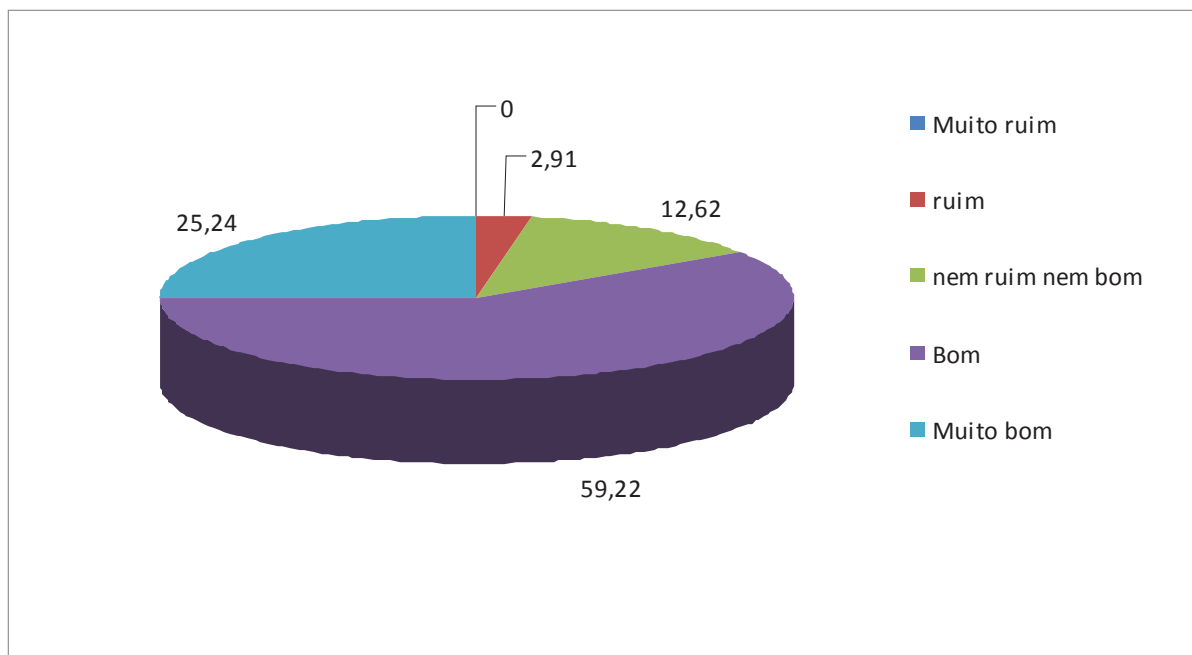


Gráfico 29- Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?

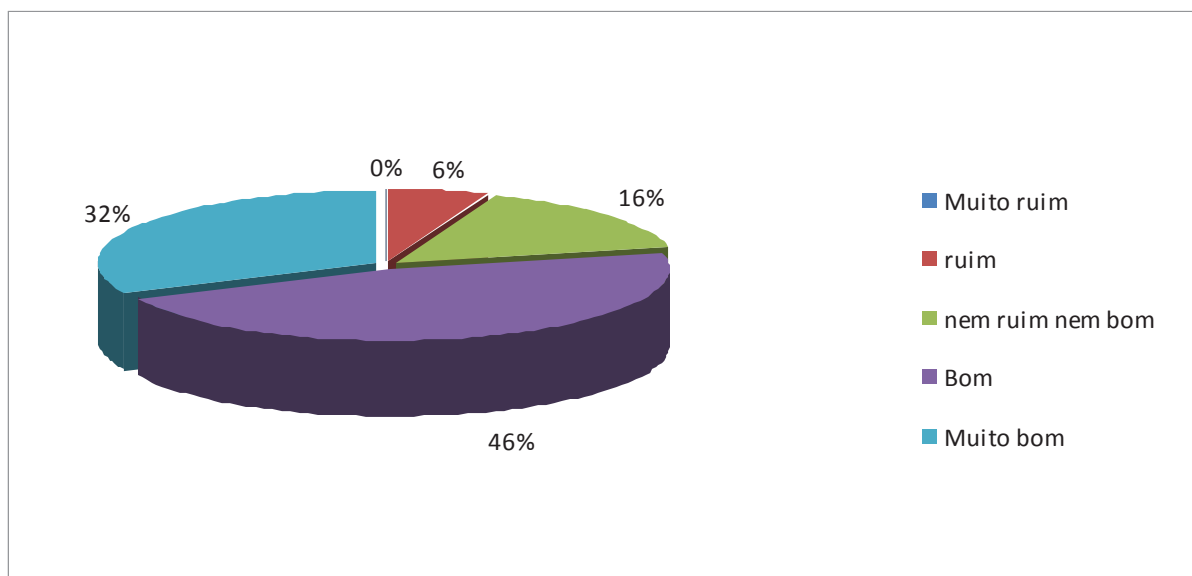


Gráfico 30 - Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?

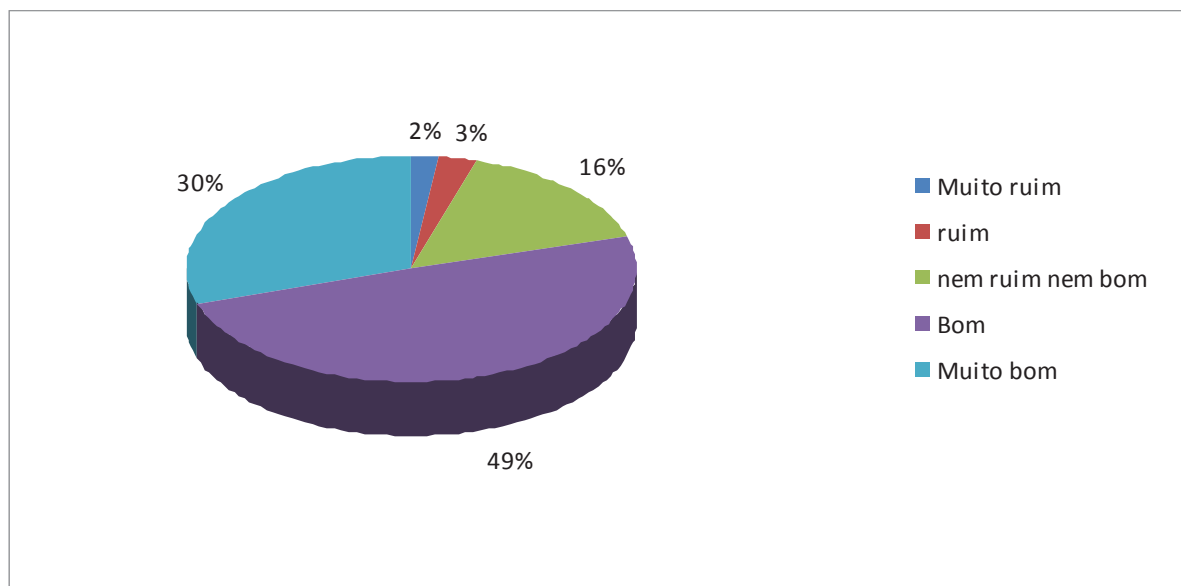


Gráfico 31 - Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?

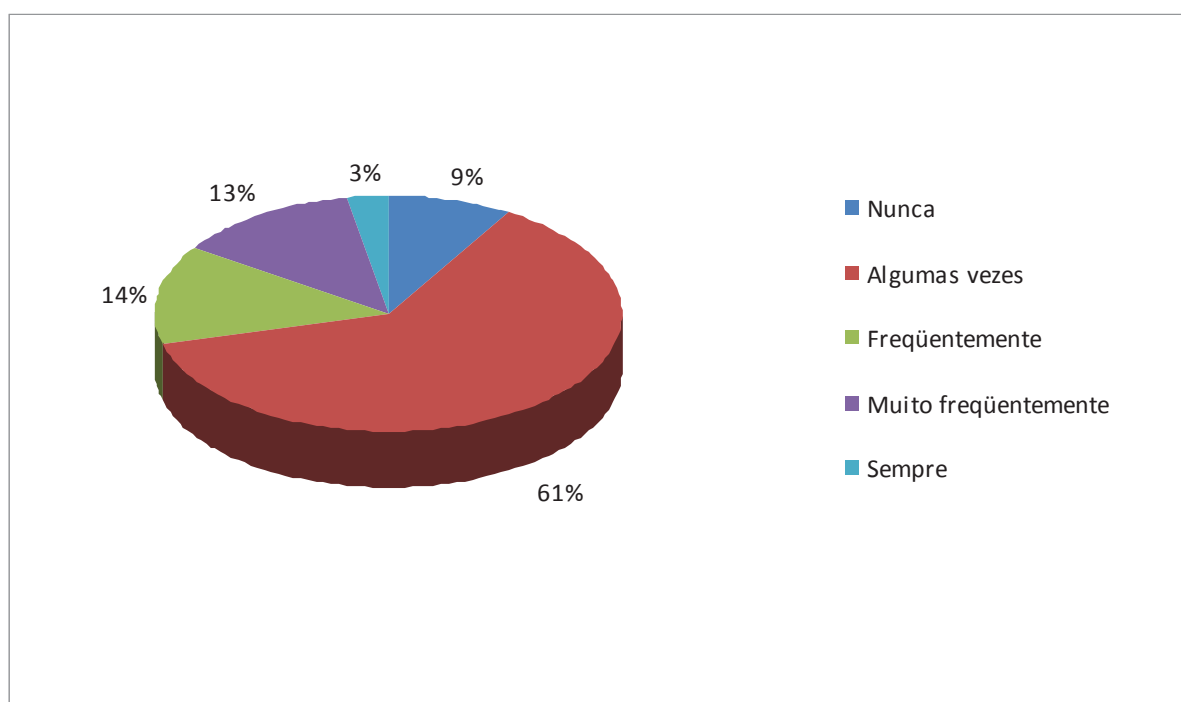


Gráfico 32 - Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?

3.2.2.2 Qualidade de vida no trabalho

Entre os fatores que influenciam a QVT, Rocha e Frisch (2002, p. 56) destacam: os ambientais (poluição, temperatura, ruído, iluminação); os sociopolíticos, econômicos e culturais (violência, custo de vida, vida social); os situacionais (tecnologia, ambiente de trabalho, relações interpessoais, gestão de pessoas); os psicossociais (necessidades, expectativas, valores, vida pessoal).

Neste sentido, os sujeitos falam sobre ergonomia, organização do espaço físico, ruído, satisfação na atividade que desenvolve, preservação da saúde, espaço que favoreça a integração dos trabalhadores, reconhecimento no trabalho.

Nossa é difícil especificar essa qualidade de vida. Abrange tanta coisa. Eu acho que é um lugar que você se sinte bem assim psicologicamente, fisicamente. É um lugar que não agride a saúde de alguma forma ou de outra, eu acho que também gostar do que você faz talvez faça parte da qualidade de vida no trabalho. [...] Igual, assim, eu acho que onde eu trabalho tem boas condições não tem assim o que reclamar em relação a isso. Eu acho que não tem nada que prejudique a gente de alguma forma...Por exemplo, agente tem recurso, quando tem que mexer com material que precisa de máscara ou óculos. Isso eu acho bom, eu acho que não tem problema com relação a isso não. Agora, questão assim de ergonomia, fazer uns alongamentos, é porque o pessoal não para mesmo, vamos supor, se você quiser fazer você faz (Sujeito 1).

Você tem que ter um ambiente adequado em vários sentidos de organização, de limpeza e de pessoas. E eu acho que é isso. É ter uma satisfação mínima de trabalhar naquele lugar senão, eu acho que não vale a pena. E acho que é mais ou menos isso, eu imagino. Aquela satisfação de você levantar da cama e falar assim: eu tenho que trabalhar. Então eu vou trabalhar tranqüilo, tenho que cumprir meu dever e trabalhar igual todo mundo. É diferente de você levantar e falar: nossa hoje eu tenho que ir lá trabalhar? Hoje eu tenho que ir pra aquele lugar de qualquer jeito sabe? (Sujeito 2).

Eu acho que precisa ter muito diálogo, assim, reunião gostosa sabe, reunião com o diretor para conhecer os funcionários, saber o que está acontecendo e não deixar só na mão de diretor de área, porque às vezes o diretor transfere tudo para os diretores de área. O diretor de área na realidade fica entre o funcionário e diretor e muitas vezes o diretor é quem toma decisão e sobra pra ele. Mas eu acho assim, poder ter espaço pra falar, pra conversar, trocar idéias, criar ambientes também que favoreça isso, que às vezes quase não tem, por exemplo, temos uma copa muito pequena (Sujeito 3).

Com o campus novo a gente ficou muito afastado, acho que a administração deveria buscar uma forma assim de integração [...] Eu acho que ter a identificação com o tipo de trabalho que você faz é importante, porquê quando você se sente realizado, acho que mais da metade da sua

qualidade de vida está lá. É muito ruim você fazer alguma coisa que não gosta e tem que fazer todos os dias (Sujeito 4).

Eu acho também essa questão do ruído, de imobiliário adequado já foi pessoas lá no *setor x* fazer um curso de trabalho de ergonomia, para orientar sobre postura da gente. [...] Outro aspecto desagradável que me incomoda também, por exemplo, a questão do ambiente que tem muito fluxo de pessoas, muito barulho e todo mundo conversava alto e prejudica a concentração para desenvolver o trabalho. Chega no final dia você está assim acabada. Isso do ambiente físico, às vezes, a gente pensa que não, porque você vai trabalhando ali o dia inteiro e você não dá conta disso, quando vê não entende por quê está esgotada, você sai a tarde, comigo parecia que eu pesava mil quilos, sabe aquele corpo pesado, a cabeça cansada, destruída e acaba se estressando com o colega sem motivo (Sujeito 4).

Ambiente que contemple paz, gratidão, reconhecimento no trabalho, respeito ao outro, ter aptidão para o trabalho designado (Sujeito 5).

Outros fatores destacados foram: atribuição das funções de acordo com o perfil do trabalhador; necessidade de mudança para evitar a rotina no trabalho; conhecer e apreender outros trabalhos; promoção formação continuada de trabalhadores.

Pra mim qualidade de vida no trabalho é também, as pessoas serem avaliadas no seu perfil, com a função que exercerá e de preferência, mudar de setor de vez em quando. Porque eu acho que muitas vezes as pessoas se assustam quando você fala que mudará de sessão, mais eu acho que seria interessante, eu tenho a impressão que em muitos momentos a gente fica sobrecarregado, a gente fica chato com aquele serviço, a gente fica cansado, saturado, eu acho que se a gente pudesse trocar de vez em quando de sessão seria muito bom. Fazer outro serviço, aprender outras coisas. Eu sou metódica mais eu não gosto de rotina. Eu gosto de diversificar, eu gosto de variar a forma, eu gosto de variar sabe, essa rotina não dá (Sujeito 3).

[...] o servidor público não tem uma profissão, se você entra na universidade, você tem que fazer o serviço que você prestou o concurso. Eu tive a sorte de trabalhar no *setor x* dentro da minha área, porque eu me formei em Administração. Então, me descobri, por exemplo, apesar de ser servidora pública foi como se eu tivesse escolhido pra mim aquilo, uma área pra mim, uma profissão pra mim. [...] Isso foi compatível com a minha formação, que eu escolhi, com o passar do tempo foi me atribuindo e caiu com o meu perfil, entendeu. Então eu acho isso muito importante o servidor ter o perfil pra desempenhar determinada atividade, porque as vezes você lota o servidor num setor e começa a dar trabalho, e você não sabe porque (Sujeito 4).

[...] a minha insatisfação é uma coisa muito minha. Não tem a ver com chefe, não tem a ver com colega de trabalho, não tem a ver com ninguém. Eu gosto deles, tenho amizade, mas eu não deixo isso transparecer, por exemplo, no dia a dia eu sei que vou chegar e já me preparo psicologicamente, eu sei que eu tenho que vir e cumprir meu horário de trabalho. [...] No momento o trabalho não me realiza, porque eu trabalho quase que 8 horas direto no computador, é uma coisa que não gosto, inclusive até pedi mudança de setor. Então, no momento, nada me realiza sinceramente. Eu comecei a perceber isso no começo desse ano porque eu tive uma crise assim, eu falei: nossa! O que eu estou fazendo aqui! Eu gosto

disso, eu quero isso pra mim? Ai eu comecei a pensar que eu não quero isso mais pra mim, inclusive eu pretendo até quando eu tiver oportunidade de sair disso. Eu gosto do ambiente de trabalho, gosto das pessoas que eu trabalho. Não tenho problema de relacionamento interpessoal nem nada assim. Eu faço o meu trabalho bem feito. Mas se eu me sinto realizada, eu não me sinto realizada (Sujeito1).

Acho que deveria trazer mais cursos, mas tem que mudar a mentalidade do pessoal que quer apenas certificado para o ADP. Teve uma palestra que muita gente veio falar, nossa eu adorei, teve aquela dinâmica, o pessoal riu, interagiu um com o outro. Então eu acho assim que tragam mais esse tipo de atividade (Sujeito 4).

Em relação à questão do que é desagradável no trabalho, surgiu na fala dos sujeitos: trabalho excessivo no computador; rotina e falta de trabalho criativo; falta de solidariedade e colaboração de colega; ruídos na comunicação; forma de ascensão ou designação de cargos em confiança.

O fato de ficar tanto tempo no computador e não ter tanto contato com as pessoas, porque eu gosto muito de trabalhar com pessoas. Então essa coisa de ficar direto no computador, preenchendo tipo de uns formulários, alimentar dados, essas coisas, eu acho isso ruim. Eu não sou uma pessoa revoltada, sabe assim, por exemplo, eu sei que tenho que cumprir e faço um trabalho bom naquilo que é para ser feito. Acho que eu demorei até um certo período de tempo pra perceber [...] Então assim eu não tô assim, não tenho raiva de ter que trabalhar, assim não fico chorando, porque tem gente que surta NE, que não quer mais isso tudo. Mas eu sei que eu preciso disso por enquanto, mais se eu tiver uma oportunidade de sair, eu não vou pensar duas vezes, eu vou sair (Sujeito 1).

Eu acho que aqui o pessoal ainda é muito apegado, não são flexíveis a mudança, sempre foi assim e tem que ser assim e vão continuar assim. O pessoal não racionaliza o serviço, o computador veio para nos ajudar, tem hora que eu acho que ele piorou. Se você vai mudar de endereço em vez de você passar um e-mail para a sessão você tem que protocolar um documento, escrever tudo o que esta acontecendo pra chegar lá no RH. Gente é tão simples, chega lá no balcão e pede para mudar de endereço ai sabe, eu acho assim aqui é tudo muito difícil, aqui é muito moroso. Também penso que não é específico de nossa dinâmica, eu acho que as nossas normas, os nossos regulamentos são assim, muito também, assim enraizados (Sujeito 3).

[...] uma coisa, um fator que é desagradável é a relação interpessoal, certo. Porque são pessoas diferentes vindo de educações diferentes e isso gera conflitos e é complicado. Então essa é uma questão que eu acho que tem algum desconforto. Isso é complicado, é difícil de lidar, têm várias diferenças, diferença de idade, diferença de educação, diferença de opinião. E tudo isso gera um desconforto que é desagradável. [...] você não tem liberdade, às vezes você precisa de uma ajuda e você te quem se virar sozinho ou achar a solução por outros mesmo que não seja a equipe. Se as pessoas não estão no mesmo trilho ali não dá certo. Você tem que acertar na marra sabe, pois o serviço tem que sair de qualquer forma. As pessoas deveriam ser mais humildes assim, porque igual principalmente eu [...] quando entrei não tinha experiência e as pessoas que estão a quinze, vinte anos esperam que a gente tem que saber na mesma forma que eles sabem ou quando eles passam alguma coisa tem que fazer só daquele jeito, você

não pode mudar a técnica, mesmo que essa técnica seja melhor que a deles eles não aceitam (Sujeito 2).

Quando eu entrei aqui, assim que eu entrei, eles falaram que tinha uma discriminação muito grande dos outros setores sabe. E eu vi isso assim, algumas vezes eu presenciei isso e fiquei meio chateado com isso. Mais ou menos assim ó: é do serviço x deixa pra lá. A impressão que eu tive, tem pessoas aqui que acham por ser atividade x, não sabe ler e escrever. Computador, não sabe nem mexer no computador. Então eu vi certos acontecimentos que eu presenciei e fiquei chateado. Porque aqui todo mundo é igual. Tem as suas diferenças do concurso que é. [...] que exige o primeiro grau, segundo grau, terceiro grau. A diferença é essa salarial, agora de pessoas não podia existir isso não (Sujeito 2).

É, como que eu vou colocar: desagradável; eu acho muito desagradável os comentários que tem via corredores, às vezes seu nome tá circulando, você não está nem sabendo, depois chega pra você de uma forma totalmente distorcida. [...] às vezes interfere no seu trabalho, com um colega seu, às vezes até dentro da própria sessão que você trabalha, é muito desagradável. Isso eu acho que atrapalha demais, porque você é obrigado a conviver oito horas por dia com essa pessoa (Sujeito 4).

A gente precisa crescer um pouco também. Tem hora que determinadas funções aqui nessa escola que você sempre se aborrece. Acho que a gente não cresce. Acho, assim, se você não criar seu mecanismo de trabalho, sua forma de encarar aquele trabalho, dar uma diversificada, dar uma reinventada vamos dizer, vou te falar a verdade você emburrece. Eu penso que você estaciona e aí você começa a sentir a coisa pesada, pois começa ficar na mesmice (Sujeito 3).

[...] Mas eu penso o que é mais triste aqui é o dança, dança das funcionárias tira lá e põe cá, tira cá e põe lá. Eu acho que é ruim pra nós, não tenho nada contra funcionário nenhum. Porque eu vim de uma época em que nossa ascensão era automática e era gostosa. Você não via nos colegas um inimigo, está certa que você precisa ter uma concorrência em todo lugar você tem que ter, mas era natural e previsível. Você sabia que aquela pessoa a competência dela tudo que ela fez é natural que ela vá, ou que é natural que ela vá antes de mim ou eu abro mão da minha e vá ela que eu acho ela melhor na função. [...] Eu acho que é mais nossos diretores mesmos que fizeram um oba-oba desses cargos. Porque a gente escuta de promessas gente, isso aqui não é Prefeitura Municipal nem Câmara Municipal se eu for te levar. Você precisa ter uma pessoa apta, com perfil e que goste de fazer o trabalho. [...] (Sujeito 3).

Ascensão em cargos fora da ordem, por exemplo, sem considerar o tempo de casa e a aptidão da pessoa para o cargo. Às vezes os diretores consideram apenas a competência ou destaque da pessoa apenas em um aspecto e também com isso desvalorizam pessoas da seção que eram merecedoras do cargo (Sujeito 5).

Apesar das profundas evoluções tecnológicas, com o diversificado leque de meios e formas de comunicação, ainda existem problemas que impedem o desenvolvimento de uma comunicação efetiva, por falta, falhas e até mesmo excesso de informações. Estes obstáculos que impedem a comunicação, mais propriamente, a eficácia da comunicação, mais conhecidos por ruídos, de uma

maneira geral, são frequentes e temidos pelos gestores conscientes da importância da comunicação na organização. É importante que desenvolvam para cada público ferramentas e programas específicos, buscando, assim, reduzir os inevitáveis ruídos e conflitos de interesse nas relações.

A comunicação na organização deve ser vista de maneira geral como uma área de importância estratégica, o que demanda aperfeiçoar os processos e investimentos em recursos para melhorar a comunicação estabelecida. As informações que circulam dentro da organização têm que ser comunicadas de forma a serem compreendidas por todos, não gerando dúvidas nem posteriores ruídos.

Em relação aos apontamentos do que faz no trabalho e os realizam, os sujeitos falaram: nada; estabilidade; possibilidade de melhorar a formação escolar; dinamicidade do trabalho, direitos sociais, como por exemplo, tranquilidade de deixar o filho no Centro de Convivência Infantil (CCI).

No momento, no momento nada, porque eu trabalho quase que 8 horas direto no computador é uma coisa que não gosto, inclusive até pedi mudança de setor. Então no momento nada me realiza sinceramente (Sujeito 1).

Eu tenho, eu tenho satisfação no que faço porque [...] como que eu te explico. Eu nunca me imaginei, porque eu entrei na Unesp por concurso a minha idéia era ser faxineiro, porque quando eu fiz lá era auxiliar geral. Eu pensei que independente do que for eu vou. Mas chegando aqui que era pra outro local e tal, achei que não ia dar conta. Aí eu pensei vixe danou, mas vamos lá, vamos tentar e vi que não é tão difícil, fui me acostumando, o pessoal ajudando, fazendo curso. E eu consegui hoje desempenho até bem o trabalho. [...] A primeira idéia era essa, eu preciso de uma estabilidade, seja ela limpando banheiro, fazendo faxina, qualquer coisa, eu preciso ter uma estabilidade porque de onde eu vim além de instável é assim selvagem né. É muito selvagem porque o cara não tem dó não, se você não rendeu tchau. Se você pedir aumento, tem dez lá fora que trabalha pela metade, então é complicado. Então você fica numa situação complicada. Então minha idéia era vim pro emprego público para ter estabilidade. [...] Trabalhando aqui eu tenho a expectativa de poder fazer uma faculdade, antes eu não podia; porque ganhava muito pouco, assim não podia nem sonhar com a faculdade, não tinha jeito, agora até da pra pensar (Sujeito 2).

Eu acho que aqui na faculdade não tem como trabalhar isolado, de qualquer forma em algum setor em algum momento você tem as suas relações. Mas acho que tem determinadas funções aqui que é muito mecânica. Por isso que eu gosto da *área x* é muito dinâmica. A *área y*, por exemplo, eu já trabalhei, é ótimo você tem contatos com alunos, você conversa muito mais e tal até mais que aqui na *área x*. Mas o serviço ele é muito automatizado é sempre a mesma coisa. É aquela coisa a mesmice. É diferente do *serviço z* onde você lida com todos os problemas [...] a parte de estrutura. Aí é uma delícia. Pra quem gosta é um prato cheio (Sujeito 3).

Quando eu tive os meus filhos, tive o CCI, nunca me preocupei, o CCI é completamente diferente de uma escolinha, Aqui eu tive tranquilidade de trabalhar enquanto as crianças ficavam na creche. Tinha amigas minhas que trabalhava em banco nunca foi numa reunião de filho, nunca pode ir numa festinha junina. Eu por exemplo, participei de tudo que eu pude dos meus filhos. A UNESP não impede de você participar da vida de seu filho. Eu to te falando que essa minha amiga falou: olha eu nunca fui em reunião de escola, tem essa flexibilidade de você ir e retornar ou dar falta. Lá pra dar uma falta abonada não é igual a gente aqui... Lá é assim você tem que entrar, não sei quantos dias antes pra falar que tal dia você vai abonar pra ver se eles vão aceitar... A minha amiga do banco dizia que não podia participar das reuniões da escola do filho, não podia ir ao médico, quem tinha que levar era a sua mãe ou irmã. Então eu acho que a UNESP te proporciona, não só o CCI, mas outros benefícios (Sujeito 4).

Pelas entrevistas, observou-se que os sujeitos estabeleceram formas de enfrentamentos nas situações de insatisfação, como por exemplo, dialogar com o supervisor de setor e apresentar a insatisfação no trabalho com o intuito de buscar solução conjunta, de procurar outra atividade que tenha aproximação com o perfil do trabalhador. Ou mesmo, de não perder a criticidade, que possibilita realizar o movimento reflexivo do trabalho desenvolvido, inserido num contexto mais amplo da sociedade capitalista.

Considera-se fundamental o conhecimento e a consciência, que segundo Dejours (1992, p. 49), executar uma tarefa sem investimento material ou afetivo, exige a produção de esforço e de vontade, em outras circunstâncias suportada pelo jogo da motivação e do desejo. A vivência depressiva alimenta-se da sensação de adormecimento intelectual, de paralisia da imaginação e marca o triunfo do condicionamento ao comportamento produtivo. No que diz respeito à relação do homem com o conteúdo significativo do trabalho, podem-se considerar, esquematicamente, dois componentes: o conteúdo significativo em relação ao sujeito e o conteúdo significativo em relação ao objeto. O sofrimento começa quando a evolução desta relação é bloqueada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dos pontos de vistas apresentados, podemos afirmar que nossa relação com o trabalho é conflitava. Por um lado, nos subjugava nos cerceia dos demais aspectos de nossa vida, pois, em geral, aprisiona em uma rotina desgastante, em tantos compromissos, em tantas aspirações de consumo, em ambiente de competitividade para manter no mercado de trabalho. Mas por outro lado, é uma possibilidade de realização, de sobrevivência, de status, de reconhecimento, é uma maneira de darmos sentido a vida, de identidade pessoal e de crescimento.

Mas, sob qualquer prisma que analisarmos o tema, na sociedade contemporânea o trabalho ocupa um lugar central na vida do homem e deve ser considerada indissolúvel da vida humana.

Considerando os dados apresentados nesta pesquisa, através da mensuração da qualidade de vida dos trabalhadores técnico-administrativos a partir percepção dos indivíduos, de sua posição na vida, no contexto da cultura e do sistema de valores, em que vive, e, em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações, significativa maioria 79% consideraram de boa a muito boa e 78% consideraram de bom a muito bom a satisfação com a capacidade para o trabalho.

Na realização das entrevistas, foram ricas as falas dos sujeitos, onde foi possível trazer à tona, o que os participantes pensam e os significados que têm a respeito do que está sendo pesquisado.

A preocupação com a QVT configura-se como condição de sobrevivência e garantia da competência organizacional. Isto significa que deve fazer parte do cotidiano organizacional, e também faz-se necessário agregar valores e conceitos, no sentido de buscar maior eficiência e um melhor atendimento à sociedade, isto é com o foco no cidadão e a finalidade da universidade. As ações estratégicas dependem de relações democráticas, interdependência, parceria, sinergia, cooperação, comunicação, equidade, flexibilidade, diversidade, etc.

O conceito de QVT baseia-se na premissa de oportunizar a melhoria na qualidade de vida das pessoas, abrangendo todos os aspectos desse viver: a pessoa, o trabalho, a família, o grupo social e o ambiente. Como fatores que a influenciam destacam-se: ambientais (poluição temperatura, ruído, iluminação), sociopolíticos, econômicos e culturais (violência, custo de vida, vida social), situacionais (tecnologia, ambiente de trabalho, relações interpessoais, gestão de pessoas), psicossociais (necessidades, expectativas, valores, vida pessoal), e comportamentais (necessidades das pessoas, motivação e satisfação).

Desta forma as organizações necessitam criar um espaço para discussão e reflexão para melhorar o ambiente organizacional em sua totalidade, possibilitando que as relações entre as pessoas sejam de forma solidária e humana, para que estas possam sentir-se reconhecidas e valorizadas como ser humano capaz.

É relevante também, o desenvolvimento de cada indivíduo, de cada trabalhador, sendo que para isto, faz-se necessário que organização crie estratégias para reduzir o risco de doenças; através de uma reeducação no que se refere à vida sedentária, ao tipo de alimentação, hábitos ligados ao álcool, às drogas, stress, etc. bem como expressões concretas de relações sociais.

Atenção especial deve ser dada à idéia de que, fazendo os trabalhadores se sentirem importantes, conferindo a eles, atribuições significativas, bem como autonomia, responsabilidade e reconhecimento tanto quanto possível, isto seria um meio de envolvê-los mais no seu trabalho. O enriquecimento do trabalho, combinado com uma gestão mais participativa, democrática e centrada no trabalhador, surge como uma alternativa à orientação excessivamente estreita, desumana e autoritária gerada pela administração científica e teoria clássica da administração.

Desenvolvidas de incontáveis maneiras, essas idéias ofereceram uma base para o desenvolvimento daquilo que é agora conhecido como gestão de pessoas. Os trabalhadores devem ser vistos, como recursos valiosos que poderiam contribuir de maneira rica e variada para as atividades da organização, caso designasse a eles oportunidades apropriadas.

O trabalho social hoje, complexificado, socialmente combinado e intensificado nos seus ritmos e processos, se coloca como esfera central da sociedade enquanto processo que cria valor. Ainda que o trabalho vivo esteja diminuindo, através da redução de seu tempo físico e do trabalho manual direto, todas essas formas particulares de técnicas e gestão organizacional do processo de trabalho, neste contexto, trazem como conseqüências imediatas para a classe trabalhadora a sua heterogeneização, complexificação e fragmentação, gerando uma espécie de combinação de formas de subordinação real que se apropria de elementos da subordinação formal do trabalho ao capital.

Por outro lado, as várias transformações ocorridas no mundo do trabalho afetam, diretamente e de forma significativa, as demandas do Serviço Social, visto que a essência do trabalho profissional do serviço social é a efetivação dos direitos sociais, tendo em vista a melhoria das condições de vida do ser humano na sua integralidade.

Partimos do pressuposto que o trabalho do Assistente Social, pela sua peculiaridade, já é em si mesmo complexo e contraditório, pois seu objeto de trabalho é a questão social, entendida conforme Iamamoto (2004) como conjunto de expressões das desigualdades da sociedade capitalista, com variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública etc. Questão social que, sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem. É nessa tensão entre produção de desigualdades e produção de rebeldia e da resistência que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade.

Em muitas áreas de atuação, o profissional se torna instrumento gerenciador de recursos, em geral insuficientes. Um elemento que estabelece relação dialógica com o usuário em situações de fragilidades sociais, culturais, econômicas e emocionais, onde variam as pessoas, mas não a essência das histórias.

O Assistente Social em seu cotidiano recebe o relato do dia-a-dia das pessoas, das condições precárias no suprimento de necessidades básicas, de suas fragilidades para lidar com determinada realidade vivenciada, em uma prática profissional com diversas variações, mas marcada pela barbárie da realidade. Isso pode levar o profissional a uma rotinização da prática, banalização da questão social, a fugir dos questionamentos, e até mesmo à ineficácia de uma profissão/atuação com a característica de atender tudo, de procurar solução para tudo.

Nesse sentido o profissional do Serviço Social pode contribuir nos processos de trabalho das organizações de forma inter e multidisciplinar por meio de interação e participação em programas de qualidade de vida, que constituem desafios para organizações, trabalhadores e profissionais pela complexidade das variáveis envolvidas: saúde, habitação, lazer, cultura, educação, segurança e bem-estar das pessoas e da coletividade. Trata-se de um movimento de construção de uma mentalidade de valorização do ser humano como fundamento de toda a vida em sociedade

O presente trabalho possibilitará a apreensão e reflexão crítica, quantas as facetas e indagações, que permeiam o serviço social no espaço organizacional, seja público ou privado, frente às categorias qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, tão em evidência no mundo das relações de trabalho.

Conforme já referenciado por lamamoto (2008) é esse solo histórico movente que atribui novos contornos ao mercado profissional de trabalho, diversificando os espaços ocupacionais e fazendo emergir inéditas requisições e demandas a esse profissional, habilidades, competências e atribuições. Mas ele impõe também específicas exigências de capacitação acadêmica que permitam atribuir transparências às brumas ideológicas que encobrem os processos sociais e alimentem um direcionamento ético-político e técnico ao trabalho do assistente social capaz de impulsionar o fortalecimento da luta contra-hegemônica comprometida com o universo do trabalho. Por outro lado, conforme destaca lamamoto (2008, p.4), o espaço profissional não pode ser tratado exclusivamente na ótica da demandas já consolidadas socialmente, sendo necessário, a partir de um

distanciamento crítico do panorama ocupacional, apropriar-se das demandas potenciais que se abrem historicamente à profissão no curso da realidade.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

ALBUQUERQUE, Sandra Márcia Ribeiro Lins de. **Qualidade de vida do idoso: a assistência domiciliar faz a diferença?** São Paulo: Casa do Psicólogo : Cedecis, 2003.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho.** 2. ed. Londrina: Práxis, 2007.

_____. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo.** São Paulo: Boitempo, 2005.

_____. **Trabalho e mundialização do capital: a nova degradação do trabalho na era da globalização.** 2. ed. Londrina: Práxis, 1999.

ANTUNES, Ricardo (Org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2006.

_____. **Adeus ao trabalho?: ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho.** São Paulo: Boitempo, 2005.

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

CHIACHIRI FILHO, José. **Do sertão do Rio Pardo à Vila Franca do Imperador.** 1973. 244 f. Tese (Doutorado em História) - Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho, Franca, 1973.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

_____. **Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas da administração.** 4. ed. São Paulo: MacGraw-Hill : Makron books; Rio de Janeiro: Elsevier, 1993. 2 v.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5. ed. São Paulo: Cortez : Oboré, 1992.

ENGELS, Friedrich. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado**. Tradução de Leandro Konder. 6. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

ETO, Fumie; SARAIVA, Ana Paula. Saúde e qualidade de vida dos usuários do serviço da Unidade de Atendimento Médico e Social – UNESP Franca. In: BERTANI, Iris Fenner. **Retratos da saúde**: o relatório QUAVISS. Franca: Ed. UNESP, 2006.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FLECK, Marcelo P. A. et al. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida "WHOQOL-bref". **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 178-183, 2000.

_____ et al. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da organização mundial da saúde (WHOQOL-100). **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 2, n. 33, p. 158-205, 1999.

FLINKLER, Pedro. **Qualidade de vida e plenitude humana**. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.

FRANCA BASQUETEBOL CLUBE. Disponível em: <<http://www.francabasquete.com.br>>. Acesso em: mar. 2011.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultura. Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. 4. ed. São Paulo: Loyola, 1994.

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. 8. ed. São Paulo: Paz e terra, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: PROGRAMA de capacitação continuada para assistentes sociais. II Curso de especialização a distância serviço social: direitos e competências profissionais. CEFSS e ABEPSS. Brasília, DF, nov. 2008. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/especializacao_ementa.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2010.

_____. **Renovação e conservadorismo no serviço social**: ensaios críticos. 7.ed. São Paulo: Cortez, 2004.

KEINERT, Tânia Margarete Mezzono; KARRUZ, Ana Paula. (Org.). **Qualidade de vida**: observatórios, experiências e metodologias. São Paulo: Annablume : Fapesp, 2002.

KLIKSBERG, Bernardo. **Como transformar o Estado**: para além dos mitos e dogmas. Brasília, DF: ENAP, 1992.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LUPPI, Galvani. **Cultura organizacional: passos para a mudança**. Belo Horizonte: Luzazul, 1995.

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

MARTINELLI, Maria Lúcia. (Org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. 2. ed. São Paulo: Veras, 2010.

MARTINS, Humberto Falcão. A ética do patrimonialismo e a modernização da administração pública brasileira. In: MOTTA, Fernando C. Prestes; CALDAS, Miguel P. (Org.). **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997.

MASLOW, Abraham H. Uma teoria da motivação humana. In: BALCÃO, Yolanda F.; CORDEIRO, Laerte L. **O comportamento humano na empresa**. Rio de Janeiro: FGV, 1977.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Caminhos do pensamento: epistemologia e método**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2002.

_____. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

_____. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

_____.; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo e BUSS, Paulo Marchiori. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 7-18, 2000. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232000000100002 . Acesso em: 12 set. 2009.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística: cidades**. Disponível em:

<<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun#>>. Acesso em: 15 mar. 2010.

_____. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística: censo 2010**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/tabelas_pdf/total_populacao_sao_paulo.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2010.

_____. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística: relatório da pesquisa de domicílios**. 2005. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 15 mar.2005.

MOREIRA, Wagner Wey (Org.). **Qualidade de vida: complexidade e educação**. 3. ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. Tradução de Cecília Whitaker Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 2006.

PIRES, José Calixto de Souza; MACEDO, Kátia Barbosa. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.40, n.1, p. 81-104, jan./fev. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n1/v40n1a05.pdf> . Acesso em: 8 dez. 2010.

ROCHA. Cleonice Silveira da; FRITSCH, Rosângela. Qualidade de vida no trabalho e ergonomia: conceitos e práticas complementares. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, ano 23, n. 69, p. 53-72, mar. 2002.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho Rodrigues. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2. ed. Petrópolis/RJ: Vozes 1994.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. (Org.) **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SANTANA, Marco Aurélio; RAMALHO, José Ricardo. (Org.) **Além da fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo: Boitempo, 2003.

SARAIVA, Luiz Alex Silva. Cultura organizacional em ambiente burocrático. **Revista Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 6, n. 1, p. 187-207, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-6552002000100011&script=sci_arttext . Acesso em 4 dez. de 2010.

SCHWARTZ, Germano André Doerdelein. **Direito à saúde: efetivação em uma perspectiva sistêmica**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

SILVA, Carlos Eduardo e Souza. Autonomia de gestão e concorrência: em busca de novas formas de gestão do setor público em um contexto pós-fordista. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, p. 211-228, out./dez. 1994.

SMITH, Adam, **A riqueza das nações: investigação sobre sua natureza e suas causas**. São Paulo: Abril, 1983. v.1.

UNESP. **Legislação**: Infobases: Portaria Unesp-89, de 5-3-2009. Regulamenta a fixação das atribuições das unidades administrativas que integram a estrutura da Unesp. 2009a. Disponível em: <http://madona.reitoria.unesp.br/CGI-BIN/om_isapi.dll?clientID=456646134&infobase>. Acesso em: 15 out. 2010.

_____. **Planejamento**: Planejamento Estratégico: Dados da Unesp: Plano de Desenvolvimento Institucional. 2009b. Disponível em: <http://www.unesp.br/ape//mostra_arq_multi.php?arquivo=4755>. Acesso em: mar. 2009.

_____. **Legislação**: Estatuto da UNESP. 2011a. Disponível em: <<http://www.unesp.br/prad>>. Acesso em: 12 set. 2010.

_____. **Unidades**. [2011b]. Disponível em: <<http://www.unesp.br/unidades>>. Acesso em: mar. 2011.

UNESP. **Faculdade de Ciências Humanas e Sociais**. [2011c]. Disponível em: <http://www.franca.unesp.br>>. Acesso em: mar. 2011.

_____. **Administração**: Saúde do Trabalhador: Coordenadoria de Saúde e Segurança do Trabalhador e Sustentabilidade Ambiental. 2011d. Disponível em: <<http://unesp.br/costsa/conteudo.php?conteudo=17>>. Acesso em: 14 fev. 2011.

_____. **Administração**: Coordenadoria de Recursos Humanos. [2011e]. Disponível em: <http://www.unesp.br/crh/index_cat3_areas.php>. Acesso 14 fev. de 2011.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-25, jan./mar. 2001. Disponível em:

<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf> . Acesso em: 12 set. 2009.

ZANCANELLI, Arlene dos Santos Machado. Condições de vida e de trabalho do carteiro em busca da qualidade total.2001. 221 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Faculdade de Direito, História e Serviço Social – UNESP, Franca, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A**DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DOS PESQUISADORES**

Eu, Fumie Eto que realizarei a pesquisa intitulada “O trabalho do servidor técnico-administrativo da FCHS: rebatimentos na qualidade de vida” declaro que:

- Estou ciente e assumo o compromisso de cumprir os termos da Resolução nº 196/1996, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde e demais resoluções complementares à mesma (240/1997, 251/1997, 292/1999, 303/2000, 304/2000, 340/2004, 346/2005, 347/ 2005 e 370/2007.
- Assumo o compromisso de zelar pela privacidade e pelo sigilo das informações, que serão obtidas e utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa.
- Os dados coletados no desenvolvimento deste trabalho serão utilizados apenas para atingir o(s) objetivo(s) nesta pesquisa e não serão utilizados para outras pesquisas sem o devido consentimento dos sujeitos pesquisados.
- Tornarei públicos os resultados da pesquisa através de apresentação em encontros científicos ou publicação em periódicos científicos respeitando-se sempre a privacidade e os direitos individuais dos sujeitos da pesquisa.
- O CEP/UNESP/FRANCA será comunicado da suspensão ou do encerramento da pesquisa por meio de relatório apresentado anualmente ou na ocasião da suspensão ou do encerramento da pesquisa com a devida justificativa.

Franca 26 de Novembro de 2010

Pesquisador (a) Responsável:

Fumie Eto
RG: 8.995.402

Orientador (a)
Profa. Dra. Helen Barbosa Raiz Engler.
RG: 17.552.853-6

APÊNDICE B




TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

NOME DO PARTICIPANTE: _____
 DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____. IDADE: _____
 DOCUMENTO DE IDENTIDADE: TIPO: _____ Nº _____ SEXO: M () F ()
 ENDEREÇO: _____
 BAIRRO: _____ CIDADE: _____ ESTADO: _____
 CEP: _____ FONE: _____

Eu, _____, declaro, para os devidos fins ter sido informado verbalmente e por escrito, de forma suficiente a respeito da pesquisa: "O trabalho do servidor técnico-administrativo da FCHS: rebatimentos na qualidade de vida". O projeto de pesquisa será conduzido por Fumie Eto, do Programa de Pós-graduação em serviço social, orientada pela Profa. Dra. Helen Barbosa Raiz Engler, pertencente ao quadro *docente* da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS Unesp Campus de Franca. Estou ciente de que este material será utilizado para apresentação da Tese, observando os princípios éticos da pesquisa científica e seguindo procedimentos de sigilo e discrição. A pesquisa terá como objeto de estudo apreender os modos pelas quais os servidores técnico-administrativos da FCHS/Campus de Franca compreendem a qualidade de vida no trabalho e ter-se-á como objetivo principal entender e explicar a centralidade do trabalho e como ela se apresenta na qualidade de vida dos referidos trabalhadores. Fui esclarecido sobre os propósitos da pesquisa, os procedimentos que serão utilizados e riscos e a garantia do anonimato e de esclarecimentos constantes, além de ter o meu direito assegurado de interromper a minha participação no momento que achar necessário.

Franca, de _____ de _____.

 Assinatura do participante


 Pesquisador Responsável

Nome Fumie Eto

Endereço: Av. Tancredo de Almeida Neves, Km 4, Condomínio Monte Verde, Chácara 8, Franca/SP

Tel: (16) 9999 1735

E-mail: fumie@franca.unesp.br


 Orientadora

Profa. Dra. Helen Barbosa Raiz Engler.

Endereço: Av. Paulo VI, 560, Pque Franca, Franca/SP

Tel: : (16) 3723-8958 ou (16) 9244-6494

E-mail: helenengler@hotmail.com

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO

Questões:

- a) O que você faz no trabalho que te realiza?
- b) Para você o que é desagradável no trabalho?
- c) Qualidade de vida no trabalho para você o que é?
- d) Fale o que você entende por vida com qualidade?
- e) Você quer fazer mais alguma consideração?

APÊNDICE D – INSTRUMENTAL WHOQOL - ABREVIADO

WHOQOL - ABREVIADO

Versão em Português

PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL
ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
GENEBRA

Coordenação do GRUPO WHOQOL no Brasil

Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck

Professor Adjunto

Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Porto Alegre – RS – Brasil

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. **Por favor, responda a todas as questões.** Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha. Por favor, tenha em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência as **duas últimas semanas**. Por exemplo, pensando nas últimas duas semanas, uma questão poderia ser:

	nada	Muito pouco	médio	muito	completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde ao quanto você recebe dos outros o apoio de que necessita nestas últimas duas semanas. Portanto, você deve circular o número 4 se você recebeu "muito" apoio como abaixo.

	nada	Muito pouco	médio	muito	completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	④	5

Você deve circular o número 1 se você não recebeu "nada" de apoio.

Por favor, leia cada questão, veja o que você acha e circule no número e lhe parece a melhor resposta.

		muito ruim	Ruim	nem ruim nem boa	boa	muito boa
1	Como você avaliaria sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5

		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
2	Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?	1	2	3	4	5

As questões seguintes são sobre **o quanto** você tem sentido algumas coisas nas últimas duas semanas.

		nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
3	Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?	1	2	3	4	5
4	O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1	2	3	4	5
5	O quanto você aproveita a vida?	1	2	3	4	5
6	Em que medida você acha que a sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5

7	O quanto você consegue se concentrar?	1	2	3	4	5
8	Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?	1	2	3	4	5
9	Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão completamente** você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas.

		nada	muito pouco	médio	muito	completamente
10	Você tem energia suficiente para seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
11	Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1	2	3	4	5
12	Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?	1	2	3	4	5
13	Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
14	Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre quão bem ou satisfeito você se sentiu a respeito de vários aspectos de sua vida nas últimas duas semanas.						
		muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
15	Quão bem você é capaz de se locomover?	1	2	3	4	5
		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	Muito satisfeito
16	Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?	1	2	3	4	5
17	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
18	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
19	Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?	1	2	3	4	5
20	Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1	2	3	4	5
21	Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?	1	2	3	4	5

22	Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?	1	2	3	4	5
23	Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
24	Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?	1	2	3	4	5

As questões seguintes referem-se a **com que freqüência** você sentiu ou experimentou certas coisas nas últimas duas semanas.

		nunca	Algumas vezes	freqüentemente	muito freqüentemente	sempre
25	Com que freqüência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	1	2	3	4	5

Alguém lhe ajudou a preencher este questionário?

Quanto tempo você levou para preencher este questionário?

Você tem algum comentário sobre o questionário?

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO